



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

**Previo a la obtención del título de:
Licenciada en Secretariado Gerencial**

TEMA

“Codificación del Archivo estudiantil de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero de los periodos lectivos 2012; 2012-2013.”

AUTORA: Rosero Castro Ruth Aracely

Ambato – Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certifico que el presente trabajo de Titulación, “Codificación del Archivo estudiantil de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero de los periodos lectivos 2012; 2012-2013.” Desarrollado por Rosero Castro Ruth Aracely, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

Ing. Raúl Germán Ramírez Garrido
DIRECTOR

Ing. José Fernando López Aguirre
MIEMBRO

CERTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Rosero Aracely declaro ser autora del presente trabajo de fin de carrea: “Codificación del Archivo estudiantil de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero de los periodos lectivos 2012; 2012-2013 ” correspondiente a la Titulación de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo, siendo el Ing. Raúl Ramírez director de la investigación; y eximo expresamente a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Rosero Castro Ruth Aracely

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy

Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar.

AGRADECIMIENTO

A mis padres y a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en el nombre de los docentes que compartieron sus conocimientos y me formaron como una buena profesional

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	ii
CERTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
SUMMARY.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA.....	3
1.1 Planteamiento de problema.....	3
1.2 Formulación de problema	3
1.3 Delimitación de problema.....	4
1.4 Justificación	4
1.5 Objetivos	5
1.5.1 Objetivo general	5
1.5.2 Objetivos específicos	5
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes investigativos.....	6
2.1.1 Antecedentes institucionales.....	8
2.2 La empresa - definición	13
2.2.1 Clases de empresas	17
2.2.1.1 Industriales.....	18
2.2.1.2 Comerciales.	18

2.2.1.3 Servicio.....	19
2.2.2 Estructura organizacional de una empresa	19
2.2.2.1 Principios de organización empresarial	20
2.3 Sistema de gestión de la información – definición	22
2.3.1 Gestión de la información.....	23
2.3.1.1 Sistemas de información de las empresas.....	24
2.3.2 Control del archivo de la oficina.....	28
2.3.2.1 Definición	28
2.3.2.2 Organización.....	29
2.3.2.2.1 Organización externa:	31
2.3.2.2.2 Organización interna:	31
2.3.2.2.3 Sistemas de codificación:.....	32
2.3.2.2.4 Codificación y captura de documentos:.....	34
2.3.3 Documentos que lo integran:	35
2.3.3.1 Validez de los documentos	35
2.4 Atención al cliente	36
2.4.1 Definición.	37
2.4.2 La importancia de saber escuchar	38
2.4.3 Ventajas de saber escuchar:	39
2.4.4 La importancia de saber preguntar.....	40
2.4.5 Aprender a preguntar	42
2.4.6 Clases de preguntas:.....	43
2.4.6.1 Las preguntas abiertas.....	43
2.4.6.2 Las preguntas cerradas	43
2.4.6.3 Las preguntas de alternativa	44
2.4.6.4 Preguntas de reformulación	44
2.4.7 Atención de calidad.	44

2.4.8 Estándares de calidad de atención al cliente.....	45
2.4.8.1 Condiciones básicas que deben cumplir los estándares.....	45
2.4.8.2 Aspectos a medir, evaluar y controlar.	46
2.4.8.3 Funciones clave de los estándares de calidad.	46
2.4.8.4 Estándares sugeridos, para atender al cliente.....	46
2.3 HIPÓTESIS	47
2.3.1 Hipótesis General.....	47
2.3.2 Hipótesis Específicas	47
2.4 VARIABLES	48
2.4.1 Variable dependiente	48
2.4.2 Variable independiente	48
2.4.3 Operacionalización de variables	48
2.4.3.1 Variable independiente	48
2.4.3.2 Variable dependiente	49
CAPÍTULO III.....	51
MARCO METODOLÓGICO.....	51
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACION	51
3.2 TIPOS DE INVESTIGACION	51
3.3 POBLACION Y MUESTRA.....	52
3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	53
3.5 RESULTADOS	61
3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	86
CAPITULO IV	90
MARCO PROPOSITIVO.....	90
4.1 TITULO	90
4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	90
4.2.1 Presentación	90

4.2.2 Introducción	93
4.2.3 Objetivos	94
4.2.3.1 General	94
4.2.3.2 Específicos	94
4.2.4 Fundamentación	94
4.2.5 Procesos para la gestión de la información	96
4.2.5.1 Sistema de gestión de archivo de oficina	96
4.2.5.2 Sistema de gestión de archivo digital de documentos	99
4.2.5.3 Sistema de gestión de la organización del archivo de oficina	101
a) Correspondencia - Características:	101
b) Organización	101
c) Gestión de libros de registro	104
d) Gestión de expedientes	105
4.2.5.4 Gestión de digitalización de documentos	108
a) Ordenación de las series documentales	108
b) Señalización de los documentos a través códigos de referencia	108
c) Gestión de documentos electrónicos	110
d) Gestión de correos electrónicos	113
4.2.6 Sistema de gestión para la atención al cliente	115
CONCLUSIONES:	117
RECOMENDACIONES	118
BIBLIOGRAFÍA	119
ANEXOS	122

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 3.5. 1: Cuadro N°3.5.1: Integridad de la información.....	61
Cuadro 3.5. 2: Disponibilidad de la información.....	62
Cuadro 3.5. 3: Confidencialidad de la información.....	63
Cuadro 3.5. 4: Impacto emocional.....	64
Cuadro 3.5. 5: Comunicación verbal	65
Cuadro 3.5. 6: Comunicación visual.....	66
Cuadro 3.5. 7: Comunicación escrita.....	67
Cuadro 3.5. 8: Profesionalidad	68
Cuadro 3.5. 9: Elementos físicos y ambiente.....	69
Cuadro 3.5. 10: Continuidad.....	70
Cuadro 3.5. 11: Resultados obtenidos. Encuesta sobre gestión de la información y atención al cliente, antes de la codificación y aplicación del manual.....	71
Cuadro 3.5. 12: Cálculo de la media aritmética y la desviación estándar	72
Cuadro 3.5. 13: Integridad de la información	74
Cuadro 3.5. 14: Disponibilidad de la información.....	75
Cuadro 3.5. 15: Confidencialidad de la información.....	76
Cuadro 3.5. 16: Impacto emocional.....	77
Cuadro 3.5. 17: Comunicación verbal	78
Cuadro 3.5. 18: Comunicación visual.....	79
Cuadro 3.5. 19: Comunicación escrita.....	80
Cuadro 3.5. 20: Profesionalidad	81
Cuadro 3.5. 21: Elementos físicos y ambiente.....	82
Cuadro 3.5. 22: Continuidad.....	83
Cuadro 3.5. 23: Resultados obtenidos. Encuesta sobre gestión de la información y atención al cliente, después de la aplicación del manual	84
Cuadro 3.5. 24: Cálculo de la media aritmética y la desviación estándar	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 3.5. 2: Integridad de la información	61
Gráfico 3.5. 3: Disponibilidad de la información	62
Gráfico 3.5. 4: Confidencialidad de la información	63
Gráfico 3.5. 5: Impacto emocional	64
Gráfico 3.5. 6: Comunicación verbal	65
Gráfico 3.5. 7: Comunicación visual	66
Gráfico 3.5. 8: Comunicación escrita	67
Gráfico 3.5. 9: Profesionalidad	68
Gráfico 3.5. 10: Elementos físicos y ambiente	69
Gráfico 3.5. 11: Continuidad	70
Gráfico 3.5. 12: Integridad de la información	74
Gráfico 3.5. 13: Disponibilidad de la información	75
Gráfico 3.5. 14: Confidencialidad de la información	76
Gráfico 3.5. 15: Impacto emocional	77
Gráfico 3.5. 16: Comunicación verbal	78
Gráfico 3.5. 17: Comunicación visual	79
Gráfico 3.5. 18: Comunicación escrita	80
Gráfico 3.5. 19: Profesionalidad	81
Gráfico 3.5. 20: Elementos físicos y ambiente	82
Gráfico 3.5. 21: Continuidad	83

ÍNDICE DE DIAGRAMAS DE FLUJO

Diagrama de flujo N° 1: Circulación de documentos a través de emisores y receptores	92
Diagrama de flujo N° 2: Sistema de gestión de archivo de oficina	98
Diagrama de flujo N° 3: Sistema de gestión de archivo digital de documentos.....	100
Diagrama de flujo N° 4: Sistema de gestión de la organización del archivo de oficina - correspondencia	103
Diagrama de flujo N° 5: Gestión de libros de registro	105
Diagrama de flujo N° 6: Gestión de expedientes.....	107
Diagrama de flujo N° 7: Gestión de digitalización de documentos.....	110
Diagrama de flujo N° 8: Gestión de documentos electrónicos	112
Diagrama de flujo N° 9: Gestión de correos electrónicos	114
Diagrama de flujo N° 10: Sistema de gestión para la atención al cliente	116

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo general de esta investigación es codificar el archivo estudiantil, a través del diseño y aplicación de un manual de procesos, de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero de los periodos lectivos 2012; 2012-2013.

Para tal efecto se aplicó una encuesta integrada a 290 personas sobre gestión de la información y atención al cliente antes y después de la ejecución del manual; puso en evidencia la presencia de un nivel bajo en los aspectos señalados. Los resultados se sometieron a estudio estadístico se calculó la media aritmética, para determinar el número de personas en cada uno de los niveles, la media aritmética y la desviación estándar del puntaje obtenido, con dichos parámetros se procedió a aplicar la prueba z para comprobar la hipótesis: para un nivel de significación de 0.05, con una puntuación $Z = - 7.67$ y la zona de aceptación de ± 1.96 , se rechazó la hipótesis nula (N_0), y se aceptó la hipótesis alterna (H_1), puesto que $- 7.67$ queda fuera de la región de aceptación. Su enunciado es: La codificación del archivo estudiantil, a través del diseño y aplicación de un manual de procesos, si mejorará de manera significativa la atención al cliente por lo que las medias aritmética poblacionales obtenidas de los resultados de la aplicación de la encuesta sobre este particular, antes y después de la ejecución del manual, presentan una diferencia significativa. Finalmente se recomendó que la institución maneje estos procesos a través de una página web corporativa, poniendo a disposición la información para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Ing. Raúl Germán Ramírez Garrido

DIRECTOR

SUMMARY

The overall objective of this research is to design and implement manual processes for management of the information of the physical - digital file and improve customer service in the Training School for Professional Driver Training Canton Quero of school periods 2012; 2012-2013. For this purpose an integrated survey was applied to 290 people on management information and customer service before and after the implementation of the manual; it showed up the presence of a low level in the aspect mentioned. The results were submitted to statistical study, the arithmetic average was calculated to determine the number of people in each of the levels, the arithmetic average and standard deviation of the scores obtained with these above mentioned parameters we proceeded the test z was applied to verify the hypothesis for a level of 0.05, with a punctuation $Z = - 7.67$ and the area of acceptance of ± 1.96 , the null hypothesis (H_0) was rejected, and it was accepted alternative hypothesis (H_1), since $- 7.67$ stays out of the acceptance region. It's statement is: the application of the manual processes, for the managing of the information of the physical - digital file if it will improve in a significant way the customer service for what the population arithmetical averages show a significant difference. Finally it was recommended that the institution handle these processes through a corporate website, by making available information to meet the needs of users.

INTRODUCCIÓN

El objeto de investigación en este estudio es, codificar el archivo estudiantil, a través del diseño y aplicación de un manual de procesos, de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero de los periodos lectivos 2012; 2012-2013.

. Cuyo objetivo central es, mejorar de manera significativa la forma en que se administra la información y por defecto atender de manera eficiente a los usuarios, bajo un clima laboral dinámico y acogedor que fomente el entusiasmo por el trabajo desempeñado.

La presente investigación aplica el método científico a rigor, está estructura en cuatro capítulos, que se integran formando un cuerpo doctrinal coherente y lógico, en primera instancia está el capítulo denominado “El Problema” que describe cada uno de los elementos que forman el objeto de investigación, la delimitación de la investigación: el lugar donde se efectúa el, se da a conocer la justificación destacando la importancia, trascendencia y beneficiarios del estudio, de igual forma se da a conocer el objetivo general y los específicos, que denotan la intencionalidad de la investigación. En el capítulo dos se encuentra el Marco Teórico que recaba información bibliográfica en relación a la fundamentación científica, esto es, en el campo, de los antecedentes de la investigación y los referentes históricos institucionales, se da a conocer la estructura organizacional, lo relevante de la matriz FODA como base de la planificación estratégica, se elabora un marco de conceptos partiendo de lo que es una empresa y los parámetros en se basa su actividad, de igual forma se describen los aspectos relacionados a la gestión de la información y de atención al cliente, que en su conjunto hacen referencia a las dos variables independiente y dependiente respectivamente.

En el capítulo tres se encuentra el marco metodológico aquí se describe, el diseño de la investigación, la población y la muestra, así como los métodos, técnicas e instrumentos utilizados para recabar información sobre el tema propuesto, estos mecanismos tienen una base estructurada, planificada, de tal suerte que permiten conocer cómo se encuentra el objeto de la investigación en la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales, es decir, diagnostica la realidad dentro de un tiempo determinado exclusivo para el efecto y dentro de un contexto concreto que es en este caso son las 290 personas seleccionadas al azar que constituyen la muestra, de una población total de 1053 personas, a aquéllas se aplicó una encuesta integrada sobre gestión de la

información y atención al cliente, cuyos resultados fueron sometidos a cálculos de parámetros estadísticos, así mismo en este acápite se definió la hipótesis a ser comprobada, la prueba Z de cálculo y la operativización de las variables. Cabe señalar que los resultados fueron sometidos a un análisis crítico, desarrollando una discusión científica confrontando la información recabada en el marco teórico que guía dicho análisis, se establecen comparaciones, relaciones, explicaciones de causa y efecto que permiten establecer aspectos comunes, inclusivos, de igualdad y de yuxtaposición entre los diferentes resultados obtenidos de la encuesta integrada sobre gestión de la información y la atención al cliente. La información recabada se la organizó en tablas estadísticas y se la representó den diagramas de barras, que contiene el número de personas que se encuentran en cada categoría y el grado correspondiente, finalmente se aplican la prueba para comprobar las hipótesis y se toma la decisión estadística.

En el capítulo cuatro se plantea los lineamientos alternativos, temática que aborda, los objetivos: general y específicos, y la fundamentación teórica, para esta fase se propone: Diseñar y aplicar un manual de procesos para gestionar la información interna y externa, que la institución genera por sus actividades administrativas y mejorar por defecto la atención al cliente, en la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero. Se dan a conocer los procesos que se deben aplicar en cada instancia en que fluyen lo procesos administrativos dentro de la dinámica institucional.

Finalmente se enuncian las conclusiones, recomendaciones que se las determinan en función de los resultados analizados y de acuerdo a los objetivos de la investigación, además se hace constar la bibliografía, las referencias electrónicas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento de problema

En la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero se diagnostica la necesidad de crear un manual de procesos, para la implementación del sistema de organización, que subordina la codificación, registro, control, y conservación de la documentación del archivo físico y digital de la información que genera y que recibe a efectos de la gestión que realiza como institución, condición fundamental para mejorar los procesos de gestión de la información y la atención al cliente o usuarios internos, para lo cual hay que organizar la información bajo criterios técnicos, protegerla y asegurar su confiabilidad, es decir, que el contenido sea veraz y no haya sufrido alteraciones o deterioro debido a la preservación de los soportes del texto, sin fundamento científico – técnico. De ahí la necesidad de definir con claridad las funciones de los departamentos que conforman la estructura administrativa, y su relación con el departamento de secretaría, y determinar las responsabilidades inherentes a los profesionales que se encuentran a cargo, así como la gestión sobre la información que es la que motiva de la dinámica de los actos administrativos dentro de la empresa.

Cabe señalar que la situación actual del sistema de archivo fue diagnosticada a través de la aplicación de la herramienta FODA, que permitió diseñar la planificación estratégica determinando las fortalezas, ,oportunidades, debilidades y amenazas que posee la institución en cada uno de sus departamentos. En lo que respecta a la secretaría se conoce a través de este diagnóstico que la información documentada de los usuarios se pierde o se traspapela, dando lugar a problemas legales y administrativos, situación que raya en la negligencia que provoca la pérdida de tiempo en los trámites internos y externos que tienen que ver con los usuarios.

1.2 Formulación de problema

¿De qué manera incide la codificación del archivo estudiantil, a través del diseño y aplicación de un manual de procesos, en la atención al cliente de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero de los periodos lectivos 2012; 2012-2013?

1.3 Delimitación de problema

Esta investigación se la llevará a cabo en la Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Quero, que está ubicado en la vía Cevallos en la Calle Ambato y Eugenio Espejo del Cantón Quero Provincia de Tungurahua, el grupo humano está constituido por los estudiantes, el personal docente y administrativo, el campo de estudio está definido por la gestión de la información empresarial, el tiempo refiere a los períodos académicos de estudio 2012; 2012-2013

1.4 Justificación

Las exigentes tendencias del mundo globalizado, pone de manifiesto la necesidad inmediata de que las empresas e instituciones sean cada vez más eficientes y productivas, con el propósito de asegurar su desarrollo y crecimiento, lo cual se puede lograr a través de la implementación de sistemas de planes de mejoramiento en el manejo del archivo, que nos permitan proteger y salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de la información financiera, administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos. La agilidad, eficiencia, y flexibilidad son los conceptos que las organizaciones de hoy no pueden dejar de manejar, es por eso que invertir energía en tareas no prioritarias solo desfocalizan y ponen en riesgo a la empresa. Por tal razón, la Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Quero, tiene que contar con un plan de mejoramiento en las áreas de archivo y atención al cliente, plasmadas en un manual de procesos, que permita a los responsables gestionar la información de manera adecuada. Este sistema de organización y control del archivo físico y digital, permitirá a la institución incorporar en sus procesos las herramientas mínimas necesarias que exige el mercado competitivo, lo que sin duda se verá reflejado en los resultados que se obtendrán periódicamente, con indicadores de calidad bien definidos que ayudarán a efectuar un control eficaz en cada uno de los procesos, con el propósito de monitorear el cumplimiento de los objetivos planteados dentro de la planificación estratégica institucional. Hay que destacar la importancia que tiene para la institución el cabal cumplimiento de las funciones de la Secretaría; es una necesidad vital puesto que, a través de este departamento se organiza, clasifica, codifica, planifica y controla la documentación que contiene la información generada por la institución y la de los

usuarios externos. El hecho de poseer información útil y confiable para la toma de decisiones en el campo administrativo, convierte la información en el activo máspreciado por la empresa, en tal virtud, tiene que estar protegida, por lo que es necesario eliminar los niveles de vulnerabilidad que la institución puede tener en cuanto el acceso indebido a la información que posee. Por otro lado la función de secretaria amerita cumplir con el perfil profesional, que se puede resumir en la capacitación académica acreditada, la solvencia ética y moral en el cumplimiento de sus responsabilidades, por lo que el recurso humano calificado sumados a los tecnológicos crean calidad en el servicio que ofrecen a los usuarios.

Por lo expuesto, la investigación es pertinente y muy de actualidad, los beneficiarios directos son las personas que conforman la comunidad educativa de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero, es decir, personal docente, administrativo, de servicios, y estudiantes. La investigación es factible porque se cuenta con los recursos bibliográficos, técnicos, formación académica de calidad recibida en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y la asesoría profesional de los señores tutores de la investigación.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Codificar el archivo estudiantil, a través del diseño y aplicación de un manual de procesos, de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero de los periodos lectivos 2012; 2012-2013.

1.5.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual del archivo físico - digital y la atención al cliente en la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero de los periodos lectivos 2012; 2012-2013.
- Construir un marco teórico conceptual para realizar el análisis de la información y delinear un plan alternativo de respuesta a la situación problemática detectada.
- Proponer un manual de procesos para codificar el archivo estudiantil de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero de los periodos lectivos 2012; 2012-2013.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Se efectuó la revisión bibliográfica sobre investigaciones relacionadas al objeto de investigación en los repositorios de las universidades y escuelas politécnicas del país y del extranjero, se seleccionaron los siguientes trabajos por la afinidad que tienen con este estudio investigativo

La Escuela Superior Politécnica del Litoral (2008) a través de la Facultad de Ingeniería en Electricidad y Computación presenta un Sistema de Control de Documentos, cuyas siglas son: (SCDOC), su contenido se define como:

Un sistema web basado en la circulación de documentos y flujo de trabajo. Los Remitentes/emisores pueden crear documentos en el sistema y seleccionar la lista de destinatarios/Receptores en una secuencia predeterminada. Al documento creado se le pueden adjuntar hasta cuatro archivos con información.

Cuando todos los involucrados en el flujo de destinatarios/receptores hayan revisado el documento, el sistema automáticamente guarda/archiva el trámite. Este archivo puede ser consultado luego mediante el respectivo menú o con un filtro de búsqueda avanzado (p.2).

Escuela Superior Politécnica del Litoral Facultad de Ingeniería en Electricidad y Computación (2008) *SCDOC Sistema de Control de documentos*. Recuperado de: www.fiec.espol.edu.ec/workflow

Este sistema permite controlar el flujo de documentos a través de un sistema informático web, garantizando la integridad, disponibilidad, y confidencialidad de la información, aspectos que toda institución debe considerar, debido a la importancia que la información tiene en la vida de la empresa y desde luego por las repercusiones legales que se pueden dar al no incorporar nuevos y obligatorios procesos en la gestión de la información.

La Universidad de Alicante (2003) presente un Manual de Organización de Archivos de Oficina, cuyos objetivos son los siguientes:

Normalizar la gestión de la documentación administrativa, así como la aplicación de criterios de calidad y eficacia en la organización y acceso a la documentación que genera la Universidad.

Cumplir con la legislación española que establece que los organismos públicos están obligados a organizar y conservar los documentos que generen en el ejercicio de sus actividades.

Conservar toda la documentación producida por la Universidad de Alicante porque forma parte de su patrimonio documental y de su memoria histórica.
(p.4)

Universidad de Alicante (2003). *Manual de Organización de Archivos de Oficina*. España. Recuperado de:
http://www.ua.es/es/bibliotecas/archivo_generaln/index.html

Este trabajo hace hincapié en el manejo de estándares de organización de la información, en el cumplimiento de disposiciones legales y en el hecho que la información documentada forma parte de la memoria histórica de la organización, vale decir, que hoy la información es el bien máspreciado de una empresa, puesto que a través de ella, se toman las decisiones que permiten cumplir con la planificación estratégica que dinamiza en la marcha la visión y misión institucional.

Ramos Rosana (2007), en su Tesis de Grado “Creación del Departamento de Recursos Humanos en la Empresa Pronariobamba”. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Administración, destaca la importancia de la administración de los recursos humanos para lograr la eficiencia en los procesos que la institución aplica.

La Administración de Recursos Humanos permite una adecuada planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en

ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

La misión de este departamento tiene que entenderse como un conjunto de actividades sistemáticas cuya función primaria es coordinar con los demás departamentos. Se trata básicamente de un departamento que desempeñe sobre todo un papel consultivo, además de asesorar a los Jefes departamentales. (p.8)

Se nota, que la organización de todos los procesos que realiza una empresa depende del trabajo técnico que realiza este departamento, motivando la eficiencia en el trabajo el cumplimiento a cabalidad de las disposiciones administrativas, para lo cual necesita que la información que maneje sea confiable y de primer orden, caso contrario las decisiones que se tomen serán erradas y afectarán el flujo del trabajo en todas las instancias administrativas que forman la empresa.

En la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero, no existen trabajos de investigación realizados hasta la presente, por lo que esta investigación es inédita y original, su propósito fundamental es dotar a esta institución con una manual de procesos para gestionar de manera adecuada la información y que sea útil para todos los niveles administrativos en las actividades y procesos que ejecutan.

2.1.1 Antecedentes institucionales

El Sindicatos de Choferes Profesionales del cantón Quero adquirió su personería jurídica el 12 de junio de 1984, legalizado por el Ministro de Trabajo Dr. Alberto Way, quien legalizó el primer estatuto bajo el cual se regiría dicho Sindicato, con el Acuerdo Ministerial del 18 de junio de 1984, registro No. 05 folio No. 23. El 15 de Abril del 2008 el Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre concede la autorización para que la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero empiece a funcionar y brindar a la comunidad el servicio de capacitación para nuevos conductores que adquirirán la licencia con categoría “C”, empezó su labor con 36 estudiantes; hoy reciben capacitación 1000 estudiantes en dos modalidades, la primera de lunes a viernes e intensiva los sábados y domingos respectivamente.

Su estructura administrativa está formada por los siguientes estamentos:

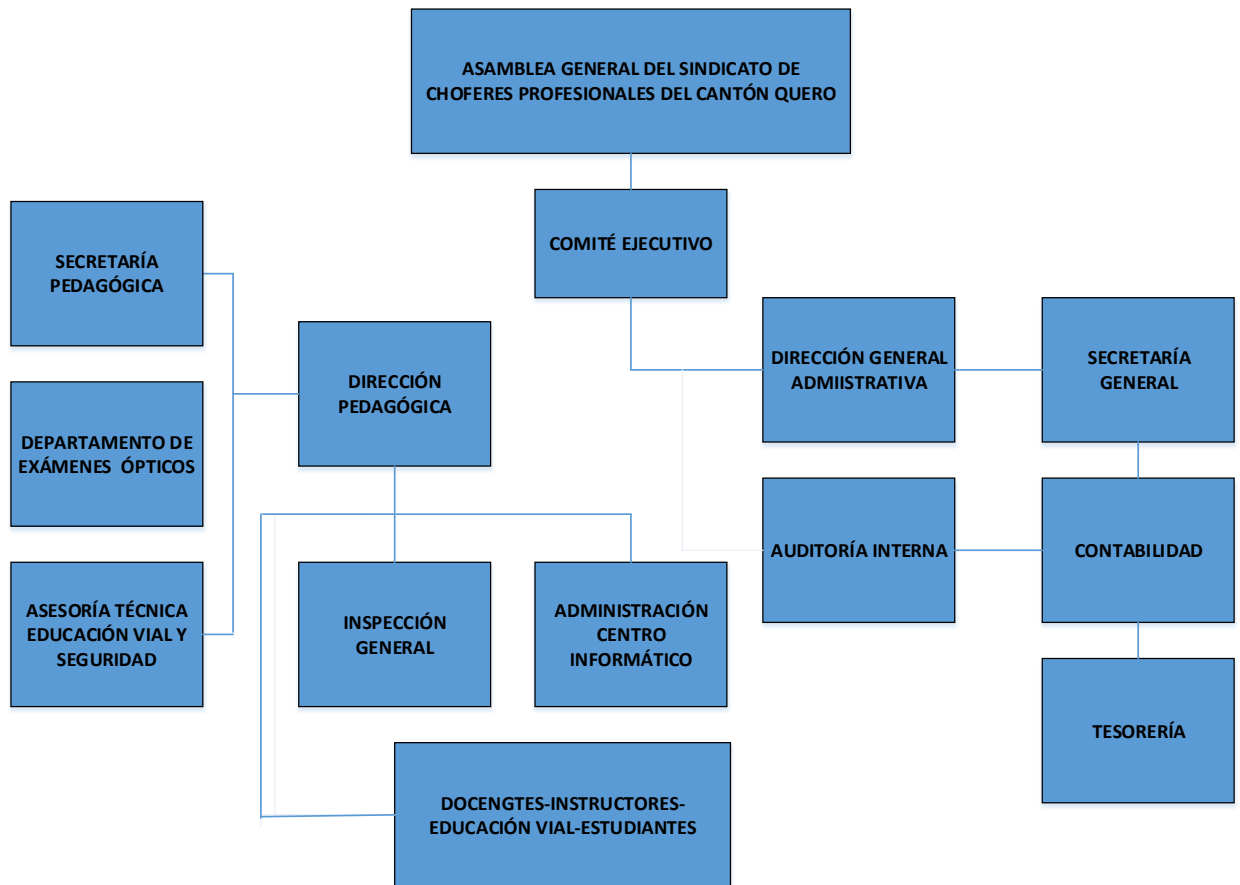
- Dirección Administrativa

- Dirección Pedagógica
- Secretaría (primera modalidad)
- Secretaría (segundo modalidad)
- Tesorería
- Contabilidad
- Inspector
- Docencia de tercer y cuarto nivel

El máximo organismo de la institución es la Asamblea General del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Quero, en el segundo nivel se encuentra el Comité Ejecutivo del Sindicato, subordinados a este estamento se encuentran: Dirección General Administrativa como ente auxiliar la Secretaría General, Auditoría Interna, Contabilidad y Tesorería. Bajo la Dirección Pedagógica se encuentra la Inspección General y la Administración del Centro Informático, como entes auxiliares están la Secretaría Pedagógica, el Departamento de exámenes ópticos, y la Asesoría Técnica en Educación Vial y Seguridad. El personal Docente, Instructores, educación Vial y los estudiantes se encuentran subordinados a la Dirección Pedagógica.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN QUERO



Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Quero (2012) *Planificación Estratégica Organigrama estructural* (p.12) Recuperado de: <http://escuelachoferesquero.blogspot.com/p/plan-estrategico.html>

El organigrama estructural hace mención al Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Quero, sin hacer diferencia con la Escuela de Capacitación, hay que considerar que son dos entes jurídicos autorizados para su funcionamiento a través de acuerdos ministeriales y administrativos diferentes, El Sindicato está subordinado al Ministerio de Trabajo, y la Escuela de Capacitación al Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre. Motivo por el cual la investigación tiene como objeto de investigación la

Escuela de Capacitación, como ente jurídico independiente y autónomo, dedicada a cumplir con funciones académicas exclusivamente.

Misión Institucional

La Escuela de Capacitación para conductores profesionales del cantón Quero es una institución académica, científica y humanística encargada de formar conductores profesionales idóneos comprometidos con los valores humanísticos, morales y culturales que fundamentados en la ciencia, tecnología y la cultura constituyen un aporte para el buen vivir y el desarrollo sostenible de nuestro cantón, provincia y país con calidad y reconocimiento social.

Visión Institucional

La Escuela de Capacitación para conductores profesionales del cantón Quero, será una institución líder en la formación de conductores profesionales con responsabilidad social y axiológica con sólidos conocimientos en la ciencia tecnología y cultura, comprometidos con el desarrollo sostenible de la sociedad cantonal, provincial y nacional.

Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Quero (2012) *Planificación Estratégica Misión y Visión Institucional* (p.20) Recuperado de: <http://escuelachoferesquero.blogspot.com/p/plan-estrategico.html>

En estos dos ámbitos es necesario indexar los aspectos de gestión de calidad total, puesto que todos los procesos que realiza la institución deben cumplir con estándares internacionales y de esta manera pueda acreditarse y certificarse para el desempeño eficiente de sus actividades, de manera especial en lo que se refiere a la gestión de la información que tiene que ver con todos los estamentos administrativos que forman parte de la institución y que es la que define la dinámica de todos los eventos que ejecuta la empresa en pro de cumplir con la misión y visión institucional.

Extracto de la planificación estratégica

Se toman en cuenta los aspectos relacionados al objeto de investigación, elementos que inciden de una u otra manera en la gestión de la información y su efecto colateral en la atención a los usuarios o clientes, vale decir que este diagnóstico institucional permite conocer el estado de situación de todas las dependencias que conforman la estructura administrativa de la institución, no obstante, para efectos de estudio se citan los elementos más relevantes.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Comunicación entre autoridades y colaboradores. Trabajo en equipo. Planta física e infraestructura. Equipos y laboratorios. Información contable oportuna.	Insuficiente equipos de computación. Servicio de internet con poco ancho de banda. Licencias de software caducadas. No se realizan auditorías periódicas. La información estudiantil se encuentra incompleta.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Costos de la competencia Captar nuevos estudiantes	Injerencia de personal ajeno a la institución. Maltrato de los socios al personal administrativo. Innovación tecnológica, pérdida de competitividad.

Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Quero (2012) *Planificación Estratégica Matriz FODA* (p.18-21) Recuperado de:
<http://escuelachoferesquero.blogspot.com/p/plan-estrategico.html>

El diagnóstico a través de la herramienta de planificación estratégica FODA, presenta de manera fehaciente un escenario, nada halagador para los proceso de gestión de la información y de atención al cliente. El aspecto humano en lo que se refiere al trato amable y educado es una amenaza que puede provocar inestabilidad dentro de la institución, así mismo se expresa que la información contable es oportuna, y no así la del resto de las dependencias administrativas, las tecnologías de la información se encuentran obsoletas, equipos, licencias caducadas y el servicio de internet sin un buen ancho de banda. Estos elementos de juicio, justifican la necesidad de normar los procesos de gestión que realiza la empresa, tomando las medidas necesarias a nivel de

políticas y demás directrices que armonizaran las actividades empresariales en función de la misión y visión y del servicio de calidad que debe ofrecer a los usuarios/clientes.

2.2 La empresa - definición

El término empresa ha sido tratado a través del tiempo considerando diversas ópticas, desde la definición etimológica hasta versiones más evolucionadas de acorde al avance del conocimiento de la ciencia administrativa. Así podemos citar a García. E. (2004) que manifiesta:

La empresa es la unidad económico-social, con fines de lucro, en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil, de acuerdo con las exigencias del bien común. Los elementos necesarios para formar una empresa son: capital, trabajo y recursos materiales (p.23).

Vale señalar que esta definición hace hincapié el ámbito del lucro, es decir el objetivo de obtener utilidades o ganancias a través de actividades mercantiles, no obstante, hay que precisar que existen empresas constituidas sin fines de lucro, como las organizaciones no gubernamentales. Por otro lado, se entiende por empresa:

Al organismo social integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades, o bien, la prestación de servicios a la comunidad, coordinados por un administrador que toma decisiones en forma oportuna para la consecución de los objetivos para los que fueron creadas. Para cumplir con este objetivo la empresa combina naturaleza y capital.

Enciclopedia Virtual DEFINICIÓN (2013) Definición de empresa (p. 1).

Recuperado de: <http://www.definicion.com.mx/empresa.html>

Esta explicación, denota empresas dedicadas a prestar servicios a la comunidad, es decir, no es función exclusiva de las empresas el obtener lucro o ganancia. Así mismo hay que notar la inclusión del término servicios, que puede ser aplicado a una serie de competencias profesionales que se ofertan en el mercado, así por ejemplo, profesionales

sin relación de dependencia, médicos, ingenieros, arquitectos, abogados, contadores, consultores, etc. Wikipedia en su espacio web manifiesta:

Una empresa es una organización, institución o industria dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones.

Enciclopedia libre Wikipedia (2012) *Definición de empresa* (p.1). Recuperado de: <http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa>

Es importante el hecho, de que las empresas satisfacen necesidades individuales y colectivas, en tal virtud tras la satisfacción de todo tipo de necesidades, están las organizaciones y lógicamente de toda índole, debido a la naturaleza de los deseos diversos del ser humano. Hay en el mundo tantas empresas como necesidades tiene una sociedad.

El trabajo está orientado en el marco de las empresas de servicios, en consecuencia, vale explicar los referentes fundamentales que hacen posible la existencia de estas empresas. Edukavital en su blogspot manifiesta que:

En primer lugar estas organizaciones pertenecen al sector servicios o sector terciario es el sector económico que engloba todas aquellas actividades económicas que abarca las actividades relacionadas con los servicios materiales no productivos de bienes. No compran bienes materiales de forma directa, sino servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de la población. Incluye subsectores como comercio, transportes, comunicaciones, finanzas, turismo, hostelería, ocio, cultura, espectáculos, la administración pública y los denominados servicios públicos, los preste el Estado o la iniciativa privada (sanidad, educación, atención a la dependencia), etc. Dirige, organiza y facilita la actividad productiva de los otros sectores (sector primario y sector secundario). Aunque se lo considera un sector de la producción, propiamente su papel principal se encuentra en los dos pasos siguientes de la actividad económica: la distribución y el consumo. El predominio del sector terciario

frente a los otros dos en las economías más desarrolladas permite hablar del proceso de tercerización.

Educkavital (2013) *Cuál es el significado de empresa de servicios* (p. 1). Recuperado de: <http://edukavital.blogspot.com/2013/01/definicion-de-empresa-de-servicios.html>

No obstante, de lo expuesto, cabe destacar que la venta de bienes o servicios, implica el manejo de conocimientos específicos, para producirlos o ponerlos al alcance de los consumidores. Ahora bien, las personas que se especializan en vender conocimientos, por decirlo de algún modo, utilizan como materia prima la ciencia, y la procesan a través de sus competencias profesionales, hoy más que nunca la persona, la sociedad, que tenga en sus manos el conocimiento, tiene poder, puesto que, la auténtica fuente de riqueza, más que el oro, y el petróleo es el conocimiento, es decir, la ciencia y la tecnología.

En el caso de la capacitación de nuevos conductores, debe señalarse que, amerita conocer de normas, leyes y disposiciones que regulan la actividad educativa, manejo de procesos propios de las escuelas de conducción y conocimientos relacionados como: legislación laboral,, seguridad social, tributación, administración financiera, control, seguridad y educación vial, mecánica, etc. tanto más hoy que todos los conocimientos se encuentran correlacionados entre sí, es decir, no hay ciencias o áreas independientes, todas guardan relación dialéctica, y todas exigen contar con mecanismos administrativos y sistemas de control, que hagan eficiente el uso de recursos escasos, que dan vitalidad a las matrices productivas de una sociedad.

¿Cómo se puede definir a una empresa de Servicios?, hay que partir de algo más básico ¿qué es un servicio? Kotler, Philip; Keller Kevin (2006). En su obra Dirección de Marketing, expresan que:

Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y que no da como resultado la propiedad de nada. Su producción puede o no estar vinculada a un producto físico. Las

actividades como rentar una habitación de hotel, depositar dinero en un banco, viajar en avión, ver una película y obtener consejo de un ingeniero, recibir asesoría tributaria, implican todas las compras de un servicio (p.45)

Una empresa debe considerar cuatro características especiales del servicio cuando diseña sus programas de mercadotecnia: intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad y naturaleza perecedera. Kotler, et al (2006) describen esquemáticamente dichas cualidades, de las cuales se puede destacar:

- La intangibilidad del servicio, significa que los servicios no se pueden ver, saborear, sentir, oír ni oler antes de comprarlos. Por ejemplo, la compra de un tour por Ecuador, el servicio médico odontológico, consultas administrativas a un ingeniero de empresas, o solución de problemas tributarios.
- La inseparabilidad del servicio, significa que los servicios no se pueden separar de sus proveedores, no importa si esos proveedores son personas o máquinas. El caso del médico con el paciente, del abogado con su cliente a quien tiene que defender, el contador y el gerente de una empresa a quien ofrece sus servicios.
- La variabilidad del servicio, significa que la calidad de los servicios depende de quiénes los proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan. Esto hace referencia a la calidad, que depende de los procesos que se aplican en la gestión del servicio, desde el trato cordial, la presentación de la oficina o consultorio, los insumos necesarios para llevarlos a efecto, el nivel de conocimientos que posee la persona o empresa que vende dicho servicio.
- La naturaleza perecedera del servicio, significa que los servicios no se pueden almacenar para su venta o su utilización posteriores. El caso de los pacientes y un médico, al no presentarse el paciente pierde el servicio, y la credibilidad de sus acciones, e inclusive el importe que suele dejarse previa a la consulta. No obstante, vale señalar que hoy se puede comprar por anticipado servicios de turismo, telefónico, de salud y seguridad. (p.68).

Luego de citar estos conceptos de análisis se propone la siguiente explicación referente a lo que se entiende como empresa de servicios considerando los aspectos más relevantes que sugieren las citas.

Se denominan empresas de servicios a aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades (de recreación, de capacitación, de medicina, de asesoramiento, de construcción, de turismo, de televisión por cable, de organización de una fiesta, de luz, gas etcétera) a cambio de un precio. Pueden ser públicas o privadas, naturales o jurídicas. La Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del cantón Quero, es una empresa de servicios vende conocimientos a través de una propuesta pedagógica de formación de nuevos conductores de vehículos de categoría “C”

Por otro lado las empresas de servicios, no producen nada tangible, es decir bienes materiales que puedan ser palpados, saboreados, pues su accionar se basa en la venta por lo regular de haceres, es decir, de competencias laborales, de saber hacer en contexto. Los sentidos ayudan a tomar conciencia del servicio recibido. Estas empresas a su vez, basan sus objetivos en un conocimiento profundo de las necesidades humanas, y se organizan de tal suerte, que puedan satisfacer todos los requerimientos de sus clientes.

Las empresas de servicios integran lo que se denomina sector terciario de las economías, y es el que más ha crecido en los países desarrollados, donde la mayoría de la población se dedica a ello, en tal virtud la formación de nuevos profesionales del volante, se circunscribe en este sector que a su vez genera otras actividades productivas relacionadas, como el transporte terrestre de personas y de cualquier tipo de bienes.

2.2.1 Clases de empresas

Las necesidades humanas, determinan los bienes y o servicios que requieren para satisfacer los requerimientos de la vida en sociedad, o como individuos. Por lo dicho las empresas se organizan en función de estas múltiples y diversas necesidades; tecnología, información, ciencia a todo nivel, ocio, turismo, salud, deporte, educación, transporte, autos, aviones, barcos, cohetes espaciales, consultoría, computadoras, bienes raíces, etc.

Por lo expuesto dentro de la economía de un país se pueden encontrar empresas categorizadas de acuerdo a su función específica, para describirlas citamos lo que al respecto manifiesta la Enciclopedia Virtual wikipedia.org, destacando los aspectos más esenciales.

2.2.1.1 Industriales.

La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación de la materia o extracción de materias primas. Las industrias, a su vez, se clasifican en:

- Extractivas. Cuando se dedican a la explotación de recursos naturales, ya sea renovable o no renovable. Ejemplos de este tipo de empresas son las pesqueras, madereras, mineras, petroleras, etc.
- Manufactureras: Son empresas que transforman la materia prima en productos terminados, y pueden ser:
- De consumo final. Producen bienes que satisfacen de manera directa las necesidades del consumidor. Por ejemplo: prendas de vestir, muebles, alimentos, aparatos eléctricos, etc.
- De producción. Estas satisfacen a las personas de uso de consumo final. Ejemplo: maquinaria ligera, productos químicos, etc.

2.2.1.2 Comerciales.

Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados. Pueden clasificarse en:

- Mayoristas: Venden a gran escala o a grandes rasgos.
- Minoristas (detallistas): Venden al por menor.
- Comisionistas: Venden de lo que no es suyo, dan a consignación.

2.2.1.3 Servicio.

Son aquellas que brindan servicio a la comunidad, tema que se trató más ampliamente en el punto anterior, no obstante, vale la pena presentar la clasificación que ofrece wikipedia:

Transporte, Turismo, Instituciones financieras, Servicios públicos (energía, agua, comunicaciones), Servicios privados (asesoría, ventas, publicidad, contable, administrativo), Educación, Finanzas, Salud

Enciclopedia libre Wikipedia (2012) *Tipos de empresas de servicios* (p.1).
Recuperado de: <http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa>

La caracteres enunciados, evidencian que sea cual fuere la empresa, necesita de criterios administrativos para su funcionamiento, y de manera especial un gestor de la información, esto es, debe contar la empresa con un sistema idóneo para gestionar y salvaguardar la información que hace posible que se cumplan con los objetivos propuestos en las planificaciones estratégicas. Hoy en día, las empresas y personas que tengan en su poder información de primera clase, útil y confiable para emprender cambios, innovaciones, crear nuevos escenarios, llevarán la batuta y se convertirán en las instituciones líderes en el mercado.

La Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del cantón Quero, debe incorporar estos conceptos como valores corporativos, para que cada funcionario los encarne en su labor cotidiana y mejore el servicio que ofrece a cada usuario o cliente, a sabiendas que el cliente es el elemento primordial en la vida institucional.

2.2.2 Estructura organizacional de una empresa

El término estructura, trae a la mente la combinación de elementos que se integran de tal manera que sirven para sostener una edificación, maquinaria, equipos, el cuerpo humano, etc. hace referencia a la arquitectura organizacional de cualquier cosa física o intangible que facilita su existencia material o intelectual. Analicemos lo que indica Stephen R, (2002) en su obra *Libro de Administración Teórica y Practica*

Es la organización, designación y nominación de cargos y responsabilidades que deben cumplir los miembros de una empresa; es un sistema de roles y

misiones que han de desarrollar los miembros de una institución para trabajar de manera personal y en equipo, de forma eficiente y alcanzar las metas propuestas en las planificaciones de la empresa. (p.38)

El capital humano es el bien máspreciado en la vida de una institución, y es a partir de los talentos, destrezas y competencias laborales, en que se definen las actividades que cada individuo tiene que realizar, en tal virtud, organizar implica s la forma en que se distribuyen las actividades inherentes a los perfiles profesionales y a las necesidades de la empresa, se da por defecto lo que en administración se denomina la división del trabajo, agrupando y coordinando cada una de las actividades, estableciendo armonía en la labor entre lo que hacen los ejecutivos , los mandos medios y los equipos auxiliares y demás empleados, y de cada uno entre sí, una empresa debe presentar una estructura organizacional mínima, que sea el reflejo de su naturaleza, es decir de su misión y visión institucional. Según Stephen R, (2002) en la obra antes citada manifiesta que la estructura administrativa debe poseer las siguientes características:

Definir: cargos y responsabilidades que la integran., definidas de acorde a los perfiles profesionales y a los objetivos que persigue la empresa. las funciones que tienen asignadas cada uno de los cargos, es decir, responsabilidades, determinando los roles y las misiones de cada individuo y de cada equipo de trabajo. Definir de manera analítica las relaciones jerárquicas y funcionales existentes entre los distintos niveles de autoridad y responsabilidad, es decir, definir con exactitud quien tiene autoridad y hasta donde llega su responsabilidad legal en el ejercicio de sus funciones. (p.43)

2.2.2.1 Principios de organización empresarial

Las empresas se organizan y se administran siguiendo modelos o pautas administrativas generalmente aceptadas y que se encuentran enmarcada dentro de la ciencia. Los lineamientos administrativos que guían el diseño de la estructura de una empresa u organización de acuerdo Enciclopedia de la Administración MC Graw Hill (2002) son: principio de autoridad y jerarquía, principio de unidad de dirección, principio de departamentalización y el principio de comunicación, de los cuales podemos destacar.

Principio de autoridad y jerarquía: se fundamenta en la existencia en la empresa diferentes niveles de autoridad, ordenados en jerarquías según el grado de responsabilidad y control. (p. 235)

Debe existir una persona que ordene, que represente a la empresa en situaciones legales y de orden particular, esta designación tiene que estar bien definida y estar escrita en el contrato o nombramiento, Ejemplo: el gerente general ejerce la autoridad legal primaria y de él se desprenden los jefes de área o departamentos (jefe de finanzas, mercadeo, producción y recursos humanos), cuyas funciones y actividades dependen del jefe inmediato superior, y estos ejercerán su autoridad con los empleados de las diversas sub áreas que tienen la empresa.

Principio de unidad de dirección: debe existir una dirección, como el capitán de un barco, quien es el responsable de llevar a puerto seguro a su nave, no puede existir duplicidad de funciones, debido a que es imposible determinar responsabilidades en procesos de evaluación de los roles desempeñados. (p.235)

La unidad de mando o de dirección no puede prestarse para ambigüedades, pues esto causa incertidumbre, debido a que los empleados no sabrían que directrices seguir ni hacia dónde ir. Y a efecto de situaciones legales existe un solo responsable y representante que debe responder ante asuntos judiciales.

Principio de departamentalización: las empresas efectúan una serie de actividades, con sus respectivas características inherentes a la misión que deben cumplir dentro de la empresa, en tal virtud, es necesario agruparlas, definir las correctamente, estableciendo el tiempo que necesitan para cumplir con las tareas encomendadas, y determinar la relación que tienen entre los diferentes equipos de trabajo divididos en departamentos o áreas de trabajo. (235)

El fin de la departamentalización empresarial es buscar que los empleados se especialicen en las diversas actividades a cumplir, y llegar a niveles óptimos de realización. Sin embargo es necesario que el empleado no se anquilose en una sola actividad debido a la rutina y a la falta de innovación y cambio lo que lleva al deterioro de la eficiencia laboral. Claro está que el empleado debe rotar haciendo diversas tareas relacionadas a sus competencias laborales.

Principio de comunicación: la comunicación dentro de una empresa debe fluir a lo largo y ancho de cada departamento, de tal suerte que, todas las personas se encuentran informados de las disposiciones de gerencia o de cualquier tipo de novedades que de una u otra manera afectan el trabajo y ambiente laboral, (p.235)

Por lo expuesto, debe existir un sistema de gestión de la información y archivo de la misma, capaz de garantizar el sigilo si es necesario y la integridad de la información. He ahí la importancia del departamento de secretaría, puesto que, es de competencia de éste manejar procesos de gestión de la información que produce la empresa para sí misma y para terceros.

2.3 Sistema de gestión de la información – definición

Para empezar, ¿qué es la información?, tenemos la idea básica de que es un conjunto de conceptos, ideas, preceptos, que sirven para describir objetos, hechos o acontecimientos relacionados a un contexto determinado del saber humano, como la historia, medicina, computación, lengua, etc. Tubella C. (2005) manifiesta que: “La información es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje” (p. 22), la característica fundamental de la información, es la organización, esto implica sistematización, orden, coherencia. Pero va más allá de conocer el dato informativo, cambio el estado de conocimiento de la persona que recibe el mensaje, en tal virtud, la información es un acto de enseñanza y aprendizaje, puesto que la persona cognitivamente ya no será la misma a efecto del nuevo conocimiento adquirido. Deleuze (2003) expresa al respecto:

La información es un sistema de control, en tanto que es la propagación de consignas que deberíamos de creer o hacer que creemos. En tal sentido la información es un conjunto organizado de datos capaz de cambiar el estado de conocimiento en el sentido de las consignas transmitidas. (p 57)

Se puede observar que, de cierta manera el proceso de la información, está sujeto a la capacidad de credibilidad que en este caso puede tener el emisor, y se convierte en un acto de fe, de lo que está escrito y dispuesto es veraz y confiable. Las empresas en ese nivel de gestión de la información, deben ser transparentes, veraces, de tal suerte que, la

confianza, la fe ciega le permita actuar libremente, sin prejuicio a cometer errores. Desde el punto de vista de la ciencia de la computación Wikipedia aborda este concepto del siguiente modo:

La información es un conocimiento explícito extraído por seres vivos o sistemas expertos como resultado de interacción con el entorno o percepciones sensibles del mismo entorno. En principio la información, a diferencia de los datos o las percepciones sensibles, tienen estructura útil que modificará las sucesivas interacciones del que posee dicha información con su entorno.

Enciclopedia libre Wikipedia (2012) *Definición de información* (p.2). Recuperado de: <http://es.wikipedia.org/wiki/Informaci%C3%B3n>

Definitivamente, la información está en capacidad de cambiar la realidad, vale comparar con la información genética que recibe el ser humano de generación en generación, esta provoca cambios sustanciales en cuanto a tendencias, actitudes, aptitudes, etc. La información sin considerar juicios valorativos buenos o malos, modifica el entorno, porque en definitiva lo que se recibe es un nuevo conocimiento que al ser integrado al anterior pone a la persona en una nueva zona de desarrollo, esto es, una nueva oportunidad, una amenaza, una fortaleza o debilidad.

2.3.1 Gestión de la información

Precisemos en primera instancia que se entiende por gestionar, y sumar a esto la explicación sobre información que presenta el Diccionario de la Academia Española de la Lengua (2014).

Del latín *gestio*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación (p. 245).

Por lo expuesto, gestionar la información significa administrar, dirigir, coordinar viabilizar que los datos, los nuevos conocimientos, disposiciones, normas, etc. para que fluyan hacia las personas o departamentos que posee la empresa, para hacer posible el

cumplimiento cabal de las directrices laborales y el cumplimiento estricto de las responsabilidades. Para lo cual el departamento de secretaría, recursos humanos, dirección administrativa, etc. deben contar con los recursos intelectuales y tecnológicos necesarios para cumplir con este cometido. Bueno C (2000) autor de la obra, De la sociedad de la información al conocimiento, define el concepto del siguiente modo:

Gestiónde la información (GI) es la denominación convencional de un conjunto de procesos por los cuales se controla el ciclo de vida de la información, desde su obtención (por creación o captura), hasta su disposición final (su archivo o eliminación). Tales procesos también comprenden la extracción, combinación, depuración y distribución de la información a los interesados. El objetivo de la gestión de la información es garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información. (p.647)

Esta definición, más holística, participa de conceptos como la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información, esto significa que, los responsable de la gestión de la información deben salvaguardar o ser los custodios de que los nuevos datos conserven las característica antes señaladas. Por otro lado se determina un ciclo de vida de la información desde que se la genera hasta que deba ser archivada, esto lo determina la funcionalidad de la información, es decir, la utilidad que tiene esta para la empresa. Archivar implica la utilización de tecnología y criterios sobre archivos, para que en efecto la información no sufra alteraciones y sea garantizada en cuanto a su nivel de confianza para consultas posteriores.

2.3.1.1 Sistemas de información de las empresas.

Todo Sistema de Información tiene como finalidad apoyar a las diferentes áreas de una organización permitiendo que sus procesos se realicen de manera adecuada. Los autores Kendall y Kendall (2003), consideran que: “los sistemas de información se desarrollan con diferentes propósitos, los cuales dependen de las necesidades de la empresa, se diseñan mediante la aplicación de los conceptos, técnicas y análisis de sistemas”. (p. 4), en tal virtud son las nuevas necesidades creadas por los adelantos científicos y tecnológicos los que exigen a las empresas estar en la vanguardia de los acontecimientos.

Esquema de Clasificación de los sistemas de información

SISTEMA	CONTENIDO	COMENTARIO
Sistema de Procesamiento de Transacciones:	Un TPS elimina el fastidio que representa la realización de transacciones operativas necesarias y reduce el tiempo que una vez fue requerido para llevarlas a cabo de manera manual, aunque los usuarios aún tienen que capturar datos en los sistemas computarizados. Los sistemas de procesamiento de transacciones expanden los límites de la organización dado que le permiten interactuar con entornos externos. Es importante para las operaciones cotidianas de un negocio, que estos sistemas funcionen sin ningún tipo de interrupción.	<p>Son aquellos sistemas que procesan grandes cantidades de datos, las cuales están relacionadas con las transacciones de los negocios, como por ejemplo: Las nóminas y los inventarios.</p> <p>Vale destacar el hecho, de que la información tiene que fluir en todas las direcciones, imposible pensar en interrumpir actividades por falta del flujo de información. Es a través del departamento de secretaría, que la información de administrarse, de tal suerte que, llegue donde debe llegar, íntegra, transparente y de manera oportuna.</p>
Sistemas de Automatización de la Oficina y	Existen dos clases de sistemas en el nivel del conocimiento de una organización. Los sistemas de automatización de la oficina [OAS, Office Automation Systems] apoyan a los trabajadores de datos, quienes por lo general no generan conocimientos nuevos, sino más bien analizan la información con el	El uso de estos recursos tecnológicos, tienen responsabilidad legal, un correo electrónico, una carta vía chat, o cualquier tipo de información que salga de un computador, está bajo estricta responsabilidad de la persona que tiene a cargo el recurso tecnológico, por otro lado una dirección electrónica institucional lleva consigo

Sistemas de Trabajo del Conocimiento.	<p>propósito de transformar los datos o manipularlos de alguna manera antes de compartirlos. Entre los componentes más comunes de un OAS están el procesamiento de texto, las hojas de cálculo, la autoedición, la calendarización electrónica y las comunicaciones mediante correo de voz, correo electrónico y videoconferencia. Los sistemas de trabajo del conocimiento (KWS, Knowledge Work Systems] sirven de apoyo a los trabajadores profesionales, como los científicos, ingenieros, contadores, administradores y médicos, en sus esfuerzos de creación de nuevo conocimiento y dan a éstos la posibilidad de compartirlo con sus organizaciones o con la sociedad.</p>	<p>responsabilidades éticas y legales en cuanto a su uso. El administrador de la información tiene a su cargo el deber de ir controlando el uso que cada empleado da de los recursos informáticos que maneja, y verificar que la información sea pertinente y tenga relación con las actividades que realiza la empresa.</p>
Sistema de Procesamiento de	<p>Son aquellos sistemas de información que procesan grandes volúmenes de información generadas en las funciones administrativas,</p>	<p>Las diversas actividades que realizan las empresa amerita contar con herramientas que gestionen la información, ejemplo de ello es el uso y</p>

datos	como el control de inventarios, flujo de correspondencia. Se realizan de manera automática, es decir, ejecutan las actividades diariamente	manejo de las bases de datos, de información que se genera a través de procesadores de textos, hojas electrónicas, etc. a pesar que son gestores automáticos de información, necesitan ser controlados, en el sentido de que la información que producen sea la adecuada y correcta, por lo que se deben realizar cotejos y triangulaciones con otras fuentes de información.
Sistemas para la administración:	Son sistemas que se basan en los datos obtenidos, el procesamiento de datos, y requieren la participación del ser humano, software, y hardware. Estos sistemas usan datos para el análisis, y posterior toma de decisiones.	La información hoy en día debe ser tratada a través de programas desarrollados para que los datos y nuevos conocimientos sean útiles, en la toma de decisiones, en tal virtud no puede haber información falsa, sesgada, puesto que esto entorpecerá el proceso de toma de decisiones. Los archivos que constituyen los documentos históricos en donde se encuentran la evidencias de lo actuado deben expresar de manera transparente la trayectoria administrativa recorrida, es decir, el remitente, el destinatario, y el proceso de registro y custodia, para efectos de responsabilidad legal sobre los procesos aplicados.
Sistema de apoyo	Enfatizan cada etapa de la	Así mismo hay que procurar el

a la toma de decisiones:	toma de decisiones gracias a la información obtenida. Por lo que los datos o nuevos conocimientos deben asegurar confiabilidad y veracidad, para que sean considerados como instrumentos idóneos en la toma de decisiones y solución de problemas que se suscitan en la empresa.	buen recaudo que debe tener la información, para evitar su deterioro o pérdida, situación negativa que afectará el desenvolvimiento normal de las actividades dentro de la organización.
Sistemas expertos e inteligencia artificial:	Es el campo principal de los sistemas expertos que permite desarrollar máquinas que cuenten con un desempeño inteligente. Tiene dos áreas que son: la comprensión del lenguaje natural y la habilidad para interiorizar los problemas hasta alcanzar una conclusión lógica	No obstante que la empresa cuente o no con estos recursos, el ser humano no puede ser reemplazado totalmente, debido a que debe relacionarse con otras personas y entablar empatía y lazos estrechos de cooperación, aún más a sabiendas que un robot no crea, ni imagina, ni siente. Los seres humanos son afectivos cualidad que incide en la toma de decisiones.

Fuente: “Kendall y Kendall, (2003) *Sistemas de información de las empresas* (pp.4-5)
 Recuperado de: http://sistemas-de-de-informacion.blogspot.com/p/clasificacion-de-los-sistemas-de_06.html

2.3.2 Control del archivo de la oficina

2.3.2.1 Definición

Intuitivamente se puede explicar que un archivo es el conjunto de documentos que guardan información inherente a las diligencias que realizan las empresas, y que necesitan del control adecuado por parte de los administradores que se encuentran a cargo. Vale citar lo que expone “unirioja” en su espacio web:

Las empresas dejan evidencia de lo actuado a través de documentos que respaldan los procesos, directrices y actividades que los empleados deben efectuar.

La documentación tiene cierta vida útil, desde que se genera hasta que termina el trámite o proceso, durante este período de tiempo la documentación debe reposar bajo la custodia de secretaría o en su defecto registrar a los usuarios de la información.

Universidad de Rioja (2014) *Archivo de oficina* (p. 4). Recuperado de:

http://www.unirioja.es/servicios/soa/archivo/archivo_oficina.shtml

La documentación debe sujetarse a un registro histórico, es decir, conocer la procedencia y las diversas instancias que recorre a través de los departamentos que tiene la empresa, de tal suerte que, se deja constancia de su utilidad, de la pertinencia y de la cantidad de usuarios de la información que contiene el documento.

2.3.2.2 Organización.

La organización nos trae a la mente la idea de orden, es decir mantener un lugar para cada cosa, y cada cosa en su lugar, denotando con esto, que los recursos materiales, financieros y humanos deben ubicarse de manera coherente con la estructura organizacional y respondiendo a un propósito específico dentro de la planificación que realiza una empresa, más aún la información que obligatoriamente debe ser protegida celosamente para que personas ajenas a la institución tengan libre acceso y puedan utilizarla con fines nada éticos. Entonces procede el criterio de organización y clasificación que se debe aplicar para registrar la documentación, esto es, seguir un orden cronológico, por departamentos, por funciones, etc. El tratamiento que se dé a los documentos en esta primera etapa influirá en la calidad de la información suministrada a las dependencias de la empresa o institución

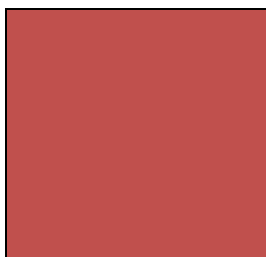
La idea de organización estriba en mantener diferenciados los distintos tipos de documentos en los que se materializan, dejando las pruebas de descargo de las competencias que tiene asignadas cada oficina y cada individuo dentro de la empresa. ¿Cómo saber hasta qué punto o nivel se encuentra la empresa cumpliendo con sus metas? Debe acudir a los archivos buscar los documentos y estudiarlos, para lo cual,

debe disponerse de un sistema ágil que provea a los usuarios de la información que necesitan de manera inmediata. Para organizar un archivo de oficina es necesario distinguir claramente los distintos grupos de documentos que las empresas u organizaciones generan, no obstante se pueden clasificar del siguiente modo:

Cuadro sinóptico

Tipos de documentos

Correspondencia.	Se refiere a los documentos que la oficina mantiene con otros organismos o personas particulares y se organiza generalmente por entrada o salida, aunque actualmente se considera que esto rompe la unidad de los escritos e impide saber lo que se contestó en cada caso. Cada respuesta debería ir unida al documento que la originó. <i>Es decir la documentación se la organiza y registra agrupando todos los documentos que guardan relación con el tema que origina el proceso a seguir.</i>
Libros de registro.	El control de esta correspondencia se hará mediante los libros de registro de entrada y salida. Estos registros tienen un valor jurídico gracias al cual podrá certificarse la existencia de un documento aunque éste no se haya conservado. <i>Sin embargo vale destacar que los documentos deben guardarse y custodiarse al menos durante 5 años, puesto que se pueden presentar actos jurídicos en que se necesite la constancia escrita de las acciones seguidas en tal o cual proceso.</i>
Documentos de apoyo informativo	Existen en todas las oficinas, y podemos definirlos como el conjunto de documentos que han sido recogidos para servir de ayuda a la gestión administrativa. Normalmente se trata de publicaciones, fotocopias de legislación, folletos, etc., que una vez han cumplido su misión pueden ser destruidos en las propias oficinas. En ningún caso pasarán al Archivo Central. <i>Por lo regular se recomienda dar un tiempo perentorio para que se proceda a destruir o eliminar dichos documentos, a efecto de, dar la posibilidad al empleado de buscar documentación necesario en el caso de haber pérdida de documentos.</i>
Expedientes.	Se entiende por expediente administrativo una serie ordenada de actuaciones administrativas



correspondientes a un asunto o negocio. *Los casos que se ventilan bajo acciones enmarcadas en normas, leyes y disposiciones y sujetas a juicio e intervención de peritos legistas, es el ejemplo más fehaciente al respecto, no obstante, pueden existir expedientes laborales, comerciales, etc.*

Fuente: Ríos, N. (2007). *Manual de documentos administrativos* (pp.8-9). Recuperado de: <http://www.cs-docs.com/index.php/productos/admon-de-archivos>

2.3.2.2.1 Organización externa:

La organización externa, tiene que ver con aspectos que permita la fácil identificación de los documentos, para lo cual, es necesario emplear un criterio con rigor técnico que permita ubicar la información de manera ágil y en el momento en que se necesita. Caja de Seguridad de Documentos (CS-DOCS) en su espacio web manifiesta que:

Una de las funciones básicas de los archivos de gestión será individualizar los expedientes de otro tipo de documentos. Esto se consigue introduciendo en una sola carpetilla todos los documentos que participan en la resolución de un mismo asunto. Esta carpetilla deberá llevar, en el exterior, los datos mínimos de localización: oficina productora, tipo documental, asunto y temática.

Caja de Seguridad de Documentos (CS-DOCS). (2013) *Organizador de archivos* (p.1). Recuperado de: <http://www.cs-docs.com/index.php/productos/admon-de-archivos>

Vale señalar que se los puede procesar a través de digitalización de los documentos, y guardarlos en formatos PDF en el disco duro de una computadora o en la nube, es decir, en el espacio virtual, para poder disponer de ellos en cualquier parte del mundo y en el momento que se necesite. Esto a su vez exige tomar las medidas de seguridad para que la información no sea sujeta de piratería informática y utilizada para delinquir.

2.3.2.2.2 Organización interna:

Es importante destacar que organizar la información documentada exige hacerlo de manera técnica, que mejor si se efectúa a través de la constatación de vínculos comunes que relacione a los documentos que se guardan en un mismo archivo o expediente, de

tal suerte que la carpeta física o digital tenga todo la documentación del trámite o diligencia que se gestiona, Caja de Seguridad de Documentos (CS-DOCS) en su espacio web expresa que:

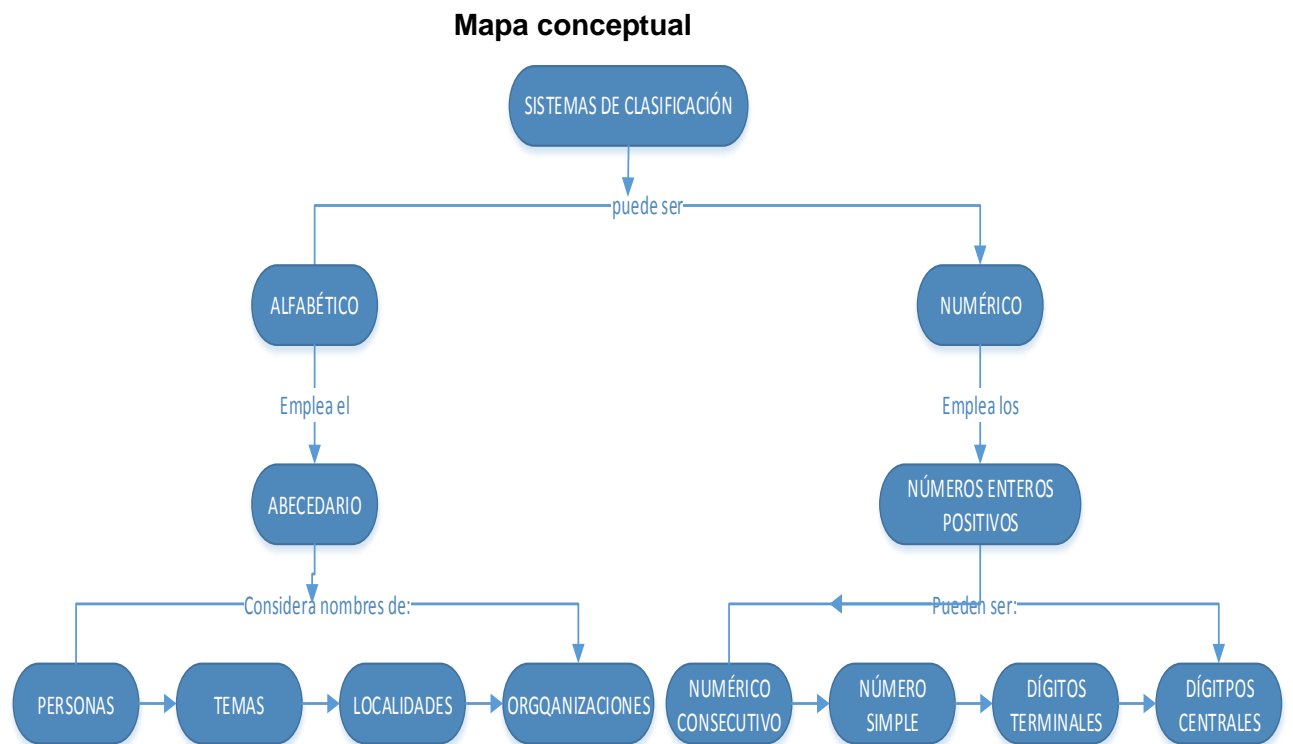
Los documentos de un expediente están unidos entre sí por una relación de causa-efecto. Así, su ordenación ha de seguir una construcción lógica de todo el procedimiento administrativo de que se trate: generalmente será un orden cronológico, a medida que se van produciendo los documentos, de acuerdo a la norma que lo regula.

Caja de Seguridad de Documentos (CS-DOCS). (2013) *Organizador de archivos* (p.1). Recuperado de: <http://www.cs-docs.com/index.php/productos/admon-de-archivos>

La sucesión de los documentos obedecen, a procesos que siguen protocolos específicos, en tal virtud, tienen que ser almacenados y registrados de acuerdo a su aparición dentro del proceso, la relación causa y efecto exige un rigor cronológico de los acontecimientos, de tal suerte que, se note que para una acción administrativa debe existir una reacción, no hay que descuidar, que cada documentos debe estar foliado, con fe de presentación, sellado si es el caso y si es necesario notariado para evitar posible contratiempos legales.

2.3.2.2.3 Sistemas de codificación:

Tanto la organización externa como interna, exigen aplicar un criterio técnico de codificación que es esencia una forma de clasificar la información documental, estos sistemas se resumen fundamentalmente en dos: alfabético y numérico. Pueden ser ejecutados de manera individual o mixta, lo importante es que estos dos sistemas forman la base de toda ordenación posible que puede realizarse con la información con soporte físico o digital.



Fuente: Oca, I. (2011). *Archivo de documentos. La organización moderna* (p.1).
 Recuperado de: <http://www.mundoarchivistico.com/?menu=articulos&id=288>

Los sistemas citados, se los puede emplear tomando en cuenta la naturaleza de las actividades administrativas que efectúa la empresa, de tal suerte que haya cierta afinidad entre la documentación y el criterio de clasificación, no obstante el sistema para archivar la documentación tiene que ser seleccionado a través de un estudio técnico, que determine su viabilidad y acoplamiento a la realidad y necesidad institucional, por lo que la frecuencia de consulta, cantidad de usuarios, número de correspondencia recibida en un determinado período de tiempo, además la manera usual en que se pide los documentos, esto es, alfabético, geográfico, numérico, temático, o la combinación entre éstas, son determinantes que exigen el empleo de un sistema determinado, de igual manera se puede seleccionar el sistema en función del método de control y seguimiento de los documentos y el proceso de transferencia a las diversas dependencias administrativas de la empresa y a los usuarios externos.

La archivología aconseja emplear el sistema alfabético porque conserva una estructura lógica en función del alfabeto, semejante a lo que presenta un diccionario, por lo regular el sistema se acopla con facilidad a cualquier tipo de empresa. Los apellidos y nombres

se clasifican y se agrupan sin dificultad siguiendo un estricto orden alfabético que es de uso general y constituye la base de todos los sistemas de archivo.

2.3.2.2.4 Codificación y captura de documentos:

La codificación consiste en adjudicar a los documentos que se quieren archivar un código numérico, alfabético o mixto para facilitar su identificación y la recuperación inmediata cuando el caso o las necesidades de la empresa así lo ameriten. La secretaría al emplear un sistema de codificación mejorará su desempeño y alcanzará un alto nivel de eficiencia debido a que los datos codificados requieren menor tiempo para su captura, y disminuye considerablemente la cantidad de documentos que tienen que ser revisados, por otro lado la codificación permite ordenar y reordenar la información documental. Cabe indicar que cuando se trabaja con archivos digitales el ahorro de memoria es muy significativo a esto hay que sumar que el proceso de almacenamiento de la información en discos duros en el siver espacio permite contar con la información en cualquier instante y lugar del planeta. Vale indicar que se pueden utilizar ciertas modalidades de codificación de la información, las mismas que se ilustran en el siguiente esquema.

Esquema de modalidades de codificación

CÓDIGO	CONTENIDO	COMENTARIO
Secuencia simple	Consiste en el uso de un número que se adjudica a la información respaldada por un documento, no guarda una relación intrínseca con dicho documento, el número asignado es un referente para que tanto el emisor como el receptor puedan saber con facilidad cuál es el código de su requerimiento escrito, claro está que tras de esta identificación numérica existen detalles característicos de la información codificada como: fecha, lugar, destinatario, contenido del documento entre otros aspectos.	Hay que tener mucho cuidado en no designar números al azar, deben seguir una secuenciación lógica, para evitar la repetición de los códigos adjudicados; el código además permite localizar en la línea del tiempo el documento, y de cierta manera le dan una idea al administrador de la cantidad de información que fluye dentro de la institución.
Derivación Alfabética	Consiste en designar una clave compuestas por las letras del abecedario, cada letra asignada denota una característica del documento archivado, así por ejemplo la letra puede representar a la unidad administrativa que recibe, a quien está dirigido, la temática del asunto que trata, el día y mes en que se efectúa la recepción, etc.	Es posible que esta codificación sea más significativa con las cualidades que posee el documento y tenga sentido para el funcionario responsable de gestionar la información. Este mecanismo implica codificar todos los posibles eventos en que la información se presenta, vamos a suponer que reclamos pertenecen al código

		(A), solicitudes al código (B), y así sucesivamente, este proceso le da mayor realismo a la fluctuación de la documentación que motivan la actividad empresarial.
Secuencia en bloque	Es una aplicación del código de secuencia simple, cuando se genera información dentro de la institución, es pertinente archivar toda la información relacionada al caso, tema, proceso que se esté tratando, bajo un solo código, que será el soporte digital de todo el expediente. A esta información se la adjudica un número secuencial que abarca un bloque de datos interdependientes, pueden ser hojas de cálculo, textos en Word, diapositivas, etc. así por ejemplo en las hojas de cálculo se puede asignar código (100 -199), que hace referencia a un bloque de información;	De esta manera se agrupa cualquier tipo de datos relacionados y estas cualidades comunes son las que permitirán capturar con facilidad la información que se requiera.
Cifrado	Es básicamente un criptograma, una estructura que puede combinar números y letras, que obedecen a una previa configuración de significados,	Puede ser por ejemplo que el número represente a la dependencia administrativa, la letra puede contener una fecha, y otras formas alfanuméricas pueden representar diversos eventos.

Fuente: Kendall, Kendall (1997) *Análisis y Diseño de Sistemas* (pp. 702-704)

2.3.3 Documentos que lo integran:

Dentro de un mismo expediente nos encontramos con documentos que han sido producidos por la propia oficina, y otros recibidos en ella. Estos se los conservar en forma original, mientras que los otros, al salir fuera de las oficina, se los conserva en forma de copia administrativa. Esta reflexión se inscribe, en el hecho que, los documentos originales deben permanecer bajo la custodia del departamento de secretaría, y utilizar como insumo de trabajo copias que tengan la certificación de ser fieles al documento original, además, la virtualización de los documentos permite contar con respaldos auténticos que no dan pie a la duda de su veracidad y transparencia.

2.3.3.1 Validez de los documentos

Los archivos de una empresa como patrimonio documental, se convierten en instrumentos de investigación, debido a que pueden ser, tabulados, organizados,

cotejados con otro tipo de información, de tal manera que, sirvan como información estadística histórica, para efectos de análisis de problemáticas. Estudiando el pasado se evita cometer los mismos errores, y si se quiere un resultado diferente no es posible hacer un proceso de la misma manera. Los documentos de archivo poseen una serie de valores, tanto primarios (valor administrativo, legal, fiscal y jurídico) como secundarios (valor informativo e histórico); son únicos e irreemplazables y forman parte del Patrimonio Documental de la institución. Estos documentos no podrán destruirse, sino que pasados los plazos establecidos serán transferidos del archivo de gestión al Central.

2.4 Atención al cliente

La razón de ser de una empresa, es el cliente, en tal virtud todas las acciones que se realizan deben estar dirigidas a satisfacer las necesidades de demanda de bienes o servicios, Peresson L (2007) indica que “El éxito empresarial radica en la correcta relación con los clientes, permite a las organizaciones conocer los cambios en sus actitudes y expectativas para poder anticiparse a sus necesidades” (p. 15). Las buenas relaciones con los clientes pueden constituir una ventaja competitiva real, ya que los entornos comerciales contemporáneos se perfilan cada vez más uniformes en cuanto al uso de tecnologías avanzadas de la información y comercialización de bienes o servicios pero se diferencian notablemente en el trato ofrecido a sus clientes.

Peresson agrega que “la atención constituye el segundo paso del proceso técnico de la venta de cualquier producto y procede de la curiosidad lograda en la presentación. La primera impresión es la que cuenta” (p.16), por lo que, el vendedor de un servicio más aun de un servicio educativo tiene que causar un efecto positivo en el cliente y convencerle que la empresa a la que representa es la solución a sus problemas. Esto implica un conocimiento profundo de la psicología, en especial, del manejo de las emociones, y la posibilidad de captar su verdadera necesidad, por lo que el vendedor debe tener un vasto conocimiento de inteligencia emocional para poder relacionarse con los demás. La curiosidad primero y la atención después, preparan y condicionan al prospecto para aceptar e intervenir como mediadores en la satisfacción de las necesidades de las personas o empresas.

2.4.1 Definición.

En las empresas, el éxito estriba en el factor más sobresaliente de todos los procesos, esto es, la atención al cliente en el caso de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del cantón Quero, se considera a este servicio no como un productor de bienes intelectuales, si no como la suma de procesos de satisfacción a los usuarios, como es el dotarlos de competencias laborales para que ocupen un lugar en el mercado laboral ecuatoriano, por ésta razón es esencial poner en primer lugar las exigencias del comprador para el éxito empresarial, es decir el cliente tiene siempre la razón. Cumpliendo estándares de atención al cliente, por ejemplo, en una institución educativa la persona espera limpieza, orden, buen trato amplio surtido de información sobre la empresa, horarios accesibles diarios y de fin de semana, etc. en el campo del servicio educativo el cliente espera atención inmediata, solución de problemas, seriedad y transparencia en los procesos.

(Couso, 2010). “Expresa que las empresas deben agrupar las necesidades de sus clientes, es decir, clasificarlas” (p. 61), de esta manera se orientan los recursos que dispone la empresa a investigar la problemática y diseñar pautas de información que satisfagan las expectativas de atención, lo que ofrece una idea aproximada de lo que cuesta satisfacer las demandas de los clientes. Por lo expuesto las empresas se ven obligadas a segmentar a los clientes, determinar las expectativas de atención y adecuar el sistema de expectativas a los clientes.

Este sistema es proactivo, es decir, analiza los cambios en el entorno que pueden cambiar según la segmentación realizada, a fin de ajustarlas constantemente a la necesidad cliente-empresa. Para averiguar las expectativas que el cliente tiene acerca de lo que considera una atención de calidad, es necesario aplicar pautas de conducta como: escuchar, preguntar y responder a sus necesidades.

Bajo esta óptica la atención puede ser de tres tipos: activa y voluntaria que se produce cuando se orienta y proyecta mediante un acto consciente, volitivo y con un fin de utilidad práctica y en su aplicación buscamos aclarar o distinguir algo, además puede ser activa e involuntaria. Es la orientada por una percepción y pasiva. Se produce cuando es atraída sin esfuerzo porque el objeto es grato y es este quien la orienta.

A esto hay que sumar, las competencias profesionales del vendedor, en cuanto a saber abordar las temáticas de interés del cliente, saber dialogar, tener una vasta cultura general que permite conocer los diferentes puntos de vista que un cliente tiene sobre los problemas que atraviesa y sus requerimientos.

2.4.2 La importancia de saber escuchar

Escuchar a una persona denota, preocupación por lo que desea, por los problemas que atraviesa o por las necesidades intelectuales, materiales, espirituales, que demandan de una institución o persona en particular. El saber escuchar involucra muchos aspectos que debemos saber manejar a fin de optimizar resultados positivos en nuestro comportamiento y en nuestras interrelaciones de tal manera que se manifieste un clima positivo, genere confianza, respeto, interés, atención. Las buenas relaciones interpersonales se encuentran determinadas por la consideración y el respeto que se debe dar al otro ser humano, que entabla diálogo, sobre cualquier tema. El interlocutor debe sentirse apreciado, de tal manera que, fluya el intercambio de experiencias a través de la comunicación, el empleado de la empresa debe demostrar interés por lo que le sucede al cliente, de otro modo, se pierde la perspectiva y la oportunidad de vender el producto o servicio. Escuchar es importante, pero es necesario aprender a hacerlo, sin descuidar que nuestro interlocutor es una persona que siente y percibe el grado de atención que está recibiendo. Vale decir, que la actitud de un empleado son consecuencias de la capacitación o formación que ha recibido el funcionario o ejecutivo de la empresa, se debe estar abierto al diálogo a la hora de emplear esta habilidad básica. Con independencia de los estudios que haya cursado o de su experiencia, se debe aprender a escuchar. Es un acto básico, fundamental que se tiene que dar desde la familia hacia otros contextos laborales o sociales. Si no sabemos escuchar, corremos el riesgo de comunicar muy bien cosas que no le interesan a la gente.

Cómo se puede entender las necesidades del cliente, sino ponemos atención a lo que dice, a las temáticas que aborda, y más aún cuando se desconoce de sus verdaderas motivaciones que le impulsan a buscar ayuda, es necesario crear empatía entre el cliente y el empleado, para conocer a ciencia cierta cuáles son sus demandas para con la empresa.

Son muy diversos los beneficios que los especialistas han identificado de saber escuchar: las personas que evidencian interés por escuchar a los demás, son

interesantes, por lo regular son los mejores interlocutores y generalmente tienen éxito en la vida, en el caso contrario, las personas que no saben escuchar su espectro de oportunidades disminuye, y pierde las posibilidades de desarrollo profesional y su capacidad de satisfacción personal.

Cabe señalar que saber escuchar implica un aprendizaje, y forma parte de las competencias profesionales que un directivo, una persona que se relaciona con clientes debe dominarla, vale decir también que la falta de compunción en el saber escuchar, se relaciona con la incapacidad de poder relacionarnos con otros seres humanos, es decir, la inteligencia emocional se encuentra afectada con alguna anomalía.

2.4.3 Ventajas de saber escuchar:

Cuando prestamos atención a otra persona que se está comunicando con nosotros, demostramos que nos importa lo que le sucede, le damos crédito a lo que nos cuenta, y elevamos su autoestima, es decir, nuestro interlocutor aumenta su amor propio y se siente considerado como ser humano. Saber escuchar implica, el uso de normas de respeto, es el reconocimiento de que se está interactuando con otro ser humano, que necesita de aprobación, de aceptación, de comprensión. Las empresas en los protocolos de atención al cliente precisan y exigen el sonreír a medida en que se desarrolla el diálogo.

Cuando nos comunicamos con diversas personas, constatamos su acervo cultural, y al intercambiar experiencias o información crecemos profesionalmente, no obstante, hay que prestar atención a todos los usuarios sin que importe su nivel cultural, su raza, credo, etc. cumpliendo así con nuestra labor ética de no efectuar distinciones entre clientes. La relación social, el contacto con otras personas, es fundamental en el proceso de humanización del hombre, se aprende en comunidad, a través de la interacción humana, en tal virtud, se aumenta el conocimiento y el nivel de desempeño de las competencias laborales a medida en que enriquecemos nuestro vocabulario a través del intercambio dialógico de experiencias de comunicación. A esto hay que sumar la práctica de la lectura, la selección de buena información en prensa digital y física, cine, documentales, etc.

Cuando nos comunicamos de manera eficiente, se produce un encuentro de saberes y conocimientos entre dos personas, que indirectamente aprenden la una de la otra, para

tal efecto, es necesario escuchar con atención ya que todos somos expertos o conocedores en algún área en la que los demás pueden no ser tan conocedores. Quien sabe escuchar atentamente descubre y se beneficia no sólo de la riqueza intelectual sino también del potencial valorativo que trae consigo, que nos permite crecer como personas y buenos profesionales. La base de la educación y el perfeccionamiento constante es la comunicación, no hay formación sin comunicación y viceversa, entonces, es la inteligencia emocional la que hace posible el que seamos buenos interlocutores. Esto implica conocer sus sentimientos, sus temores, alegrías, sus fobias, de tal suerte que, al conocer a fondo a la otra persona, se puede determinar en esencia sus necesidades intereses y problemas, lo que coadyuva a crear en el cliente un nivel de satisfacción por la manera en que ha sido tratado.

2.4.4 La importancia de saber preguntar

Para efectuar una pregunta, es preciso someter a análisis lo que estamos escuchando, y determinar si en verdad entendemos lo que dice nuestro interlocutor, y saber a ciencia cierta hasta qué punto conocemos la temática que está abordando el cliente o usuario, luego de este proceso veremos si es pertinente o no formular una pregunta, caso contrario podemos poner en evidencia nuestro nivel de conocimientos a nivel profesional, produciendo inseguridad y temor en el cliente, Exelisis Marketing en su espacio web manifiesta que:

Es importante hacerse preguntas y hacérselas bien. La razón es bien sencilla, las personas somos muy maniáticas y necesitamos explicaciones y si no las tenemos nos las inventamos, así que el proceso de cuestionarse constantemente implica necesariamente que busquemos respuestas para las mismas preguntas. No voy a negar que también hay gente que no se hace preguntas, no sea que tengan que pensar.

Exelisis Marketing (2010). *Importancia de saber preguntar* (p.2). Recuperado de: <http://www.exelisis.com/la-importancia-de-saber-preguntar/>

Para preguntar hay ciertos requisitos que se deben cumplir, conocimiento del tema que el cliente va a tratar en la conversación, esto está determinado por su perfil profesional, y se asume que el empelado conoce de antemano aspectos científicos y técnicos que

irán moldeando el diálogo a través de preguntas y respuestas, que satisfagan las inquietudes de los clientes o usuarios.

Exelisis Marketing en su espacio web agrega que: “El problema con hacerse preguntas, y relacionado con nuestra necesidad de respuesta, es que muchas veces hacemos trampa, puesto que nadie debería hacer preguntas de las cuales no sepa la respuesta” (p.2) Recuperado de: <http://www.exelisis.com/la-importancia-de-saber-preguntar/>

Esto se da frecuentemente en la vida diaria, hacemos preguntas de las cuales ya sabemos las respuestas, o las preguntas validan nuestros conocimientos y nuestras hipótesis que tenemos al respecto, sucede esto porque no queremos reconocer nuestras limitaciones sobre determinadas áreas del conocimiento.

Cuando entablamos una conversación con un cliente, lo escuchamos, nos empapamos del tema, del problema a solucionar, y ¿por supuesto que el diálogo impulsa a realizar preguntas, para alimentar nuestra base de datos con más variables y poder establecer un diagnóstico. No es posible centrarse en aspectos que ya se conocen, es prudente que las preguntas busquen información pertinente, que se desconozca y contribuya a dilucidar la verdadera necesidad que tiene el cliente. No hay mérito en preguntar asuntos que de antemano se sabe la respuesta.

Las preguntas actúan como generadores y organizadoras del conocimiento de cualquier realidad o problema. Así, éstas despiertan el deseo de conocer cosas nuevas, ayudan a reflexionar sobre el propio saber y el proceso de abordaje. Las preguntas, en definitiva, dan sentido a la comunicación que se lleva a cabo con el cliente. Al fin y al cabo saber preguntar denota poseer una apreciable base educativa a lo largo de la vida.

Qué, cómo, cuándo, dónde, por qué, quién, etc. son vocativos que denotan preguntas, para utilizarlas con propiedad es necesario comprender, conocer, entender el sentido y significado, de lo que se está tratando, puesto que la pregunta debe estar orientada a clarificar algo que no se entiende al respecto del diálogo que se lleva a cabo. No tiene ningún sentido preguntar asuntos obvios, que pongan en evidencia la falta de preparación del empleado o ejecutivo.

2.4.5 Aprender a preguntar

Sabemos que todo es susceptible de aprendizaje, y que la experiencia no se improvisa, las relaciones humanas y más aún los negocios se basan en el arte de saber preguntar, esto implica: saber hacerlo bien, dentro de un contexto determinado y a la persona adecuada, hay que confiar en que las respuestas generan de por sí otras preguntas en un proceso de diálogo se va en espiral, no obstante las preguntas deben ser calves que indaguen, aclaren el panorama, descartando las ambigüedades y contradicciones en el uso del lenguaje.

Preguntar, implica ayudar a desenvolver el problema que tiene que solucionarse, se debe orientar el cuestionario hacia la explicación de las variables que conforman el problema, hay que considerar, que para el cliente es prioritario que se haya captado la dimensión de su necesidad. No se trata de hacer preguntas para quedar bien con nosotros mismos. La idea es preguntar con propiedad, buscando la relación de causa y efecto entre los componentes del problema que se intenta solucionar a través de la consultoría. Eduteka en su espacio web expresa que: “Formular buenas preguntas es una de las capacidades más demandadas por el mundo laboral actual; desarrollarla, determinará en buena medida encontrar y retener un empleo calificado” Enciclopedia Virtual Eduteka (2012). *Aprender a preguntar* (p.3). Recuperado de: <http://www.eduteka.org/modulos/1/161/1221/1>

Dada la importancia que tiene este tema en la vida empresarial, los ejecutivos deben fomentar la capacitación constante para desarrollar en sus empleados esta capacidad prioritaria de saber preguntar. Es imperativo en el mundo laboral hacer preguntas de calidad, estas no se producen de manera espontánea, debe haber un proceso de aprendizaje a través de metodología adecuada, que permita conocer, la manera de hacerlo, por ejemplo se puede citar el método socrático que a través de preguntas y respuesta le permite al interesado encontrar la verdad, para lo cual exige en el indagador el ejercicio del pensamiento crítico como de las capacidades para solucionar problemas, y debido al cúmulo de información a la que tenemos acceso, el empleado debe tamizarla con el fin de averiguar la pertinencia o no de tal o cual dato informativo. La capacidad crítica, implica saber distinguir entre información de primera clase y la verborrea, la basura intelectual, cualquier persona que tenga a su disposición gestores de conocimientos, información en grandes cantidades, tiene que saber elegir, a través del

análisis, y la selección de la información. Esto da pie a que integre insumos coherentes, veraces en la generación de preguntas, que permitan la creación de nuevas ideas. Lamentablemente nuestra cultura persiste en tener la respuesta correcta que en conocer la pregunta más adecuada; vivimos en un mundo informado hasta la saciedad, y nos incomoda el pecar de ignorantes, no obstante el saber humano está determinado por la curiosidad y el gran interés por saber cada día más. Una buena pregunta es aquella que: genera curiosidad en el que la escucha o lee, estimula la conversación reflexiva, el desarrollo de la creatividad, conduce a conversaciones más profundas, y crea nuevas perspectivas sobre el conocimiento. Las empresas tienen que adiestrar a sus recursos humanos, en esta competencia laboral, debido a que, es determinante en la captación de nuevos clientes. Por lo tanto las preguntas son instrumentos para involucrarse con el cliente, ayudan a establecer hechos, descubrir actitudes y necesidades, conocer objeciones y resolverlas, de ahí que las preguntas deben ser: claras, precisas para obtener información y no opiniones, deben mostrar el nivel de preparación que tiene el funcionario, y confirmar que se ha escuchado y entendido al cliente.

2.4.6 Clases de preguntas:

Son las diversas posibilidades que tienen las personas para abordar un tema, escudriñar sus elementos esenciales, llegar a conocerlos, y poder enfocar la problemática hacia expectativas de solución, que le puede dar la empresa.

2.4.6.1 Las preguntas abiertas

Animan al cliente a hablar libremente, se deben formular de tal manera que exista un ambiente adecuado de conversación más no de presión. Estas deben ser expresadas al principio de la conversación, cuando el cliente plantee una objeción que no tiene sentido y sutilmente para obtener información adicional.

2.4.6.2 Las preguntas cerradas

Limitan la respuesta del cliente a una o dos palabras, se usan cuando el cliente es poco comunicativo y para ayudar al cliente a hacer observaciones que sean de interés, y especialmente para averiguar datos concretos sobre los temas en que se necesita que la información sea precisa, veraz y oportuna.

2.4.6.3 Las preguntas de alternativa

Llevar a una respuesta implícita para ayudar al cliente a responder y hacer que vaya tomando decisiones a medida que va eliminando alternativas, la idea está en inducir a que el cliente se quede con nuestra propuesta o adquiere en su defecto el servicio que ofertamos, en tal virtud cada reactivo debe estar estructurado en función de los intereses de la empresa.

2.4.6.4 Preguntas de reformulación

Estas preguntas ayudan a evitar malos entendidos y son útiles para sentar las bases de la negociación, y en conclusión para confirmar los aspectos que no han quedado claros en los comentarios hechos por el cliente. Couso, (2010) expresa que: “Si se escucha y formula preguntas de una manera adecuada al cliente, se obtendrán buenos resultados en el crecimiento del cliente, y la satisfacción del mismo se irá incrementando a medida que encuentra todas las respuestas” (23), es obvio suponer que estas preguntas dilucidan cualquier inconveniente resultado del nivel de comprensión que tiene cada participante en el diálogo sobre un tema en cuestión.

2.4.7 Atención de calidad.

El objetivo básico de este desarrollo temático es atender al cliente bajo criterios de calidad, que es la reducción de sus inconvenientes y el aumento de su satisfacción, lo que implica un proceso proactivo que según Torres (2007) la empresa “debe adelantarse a los inconvenientes que pueda plantear el cliente, no solo en la compra, sino antes y después de ésta” (77), es decir, debe conocer los estímulos positivos y negativos que son las fuerzas que impulsan o frenan al cliente en su compra del bien o servicio que ofertamos. Por lo expuesto la empresa debe elaborar, proponer, poner en práctica y controlar una política permanente de información y comunicación, a fin de establecer, mantener y desarrollar, tanto en el interior como en el exterior de un grupo, relaciones de confianza con todos los públicos que condicionen su existencia y desarrollo.

Torres agrega que: “Una vez definidas las personas y las situaciones que los clientes plantean, se establecen los objetivos, a fin de determinar las acciones de forma cuantificable” (p.77) e inmediatamente asignar los recursos para cumplir con dichas acciones tomando la información de las necesidades del cliente, procesándola y

recurriendo a las personas calificadas que ayudarán a solucionar los problemas del cliente o usuario.

En conclusión un servicio de calidad implica poseer procesos eficientes y estandarizados que aseguren no solo la satisfacción de las necesidades del cliente sino, también, que la prestación recibida exceda las expectativas del cliente generando, en el mediano y largo plazo, el incremento de las ventas y la fidelización de los clientes para con la empresa.

2.4.8 Estándares de calidad de atención al cliente.

La estandarización implica la presencia de un modelo a seguir, en la ejecución de actividades, o procesos que realizan las personas que laboran en una empresa, este modelo o patrón, sugiere una forma determinada de realizar las cosas siguiendo especificaciones concretas que permitirán cumplir con objetivos o metas verificables. Campos E. (2006) expresa que: “El estándar establece un valor de referencia, medida o relación, que se utiliza para servir de modelo o patrón de control “(p.8). Los estándares aportan a todo el personal de la empresa, un medio común y objetivo para evaluar el desempeño laboral y las características específicas que debe reunir un bien o servicio.

2.4.8.1 Condiciones básicas que deben cumplir los estándares.

La calidad de los bienes o servicios se los mide a través de estándares bien definidos, que por lo regular tienen carácter nacional e internacional, las empresa que no cumplen con las exigencias internacionales del mercado, terminan por desaparecer debido a la pésima calidad de los bienes o servicios que ofertan. Campos E (2006). Manifiesta que:

Los estándares deben responder con la más absoluta precisión, a la necesidad práctica de la función o actividad en la que serán aplicados, responder con la más absoluta precisión, el uso que se le dará, ser capaces de detectar y señalar cualquier variación inherente a la función o actividad a la que se aplicara y señalar las variaciones o desviaciones que se tolerarán (p.8).

En las empresas de todo tipo, una de las áreas en las que más se utilizan los estándares es en la medición y gestión de la calidad. Aplicados a este campo, los estándares de calidad son los parámetros que se establecen como puntos de referencia para medir,

evaluar y controlar todos los procesos que guardan relación con el producto que la empresa pone en oferta de los demandantes.

2.4.8.2 Aspectos a medir, evaluar y controlar.

Todos los procesos que realizan las empresas, son sujetos de evaluación y control, así por ejemplo: los resultados finales de un proceso (producto, servicio), Los resultados parciales obtenidos en las distintas fases del proceso, el tiempo que se invierte en la realización de las tareas que integran el proceso, los insumos que intervienen en la producción (materias primas, energía, gastos de fabricación, etc.). Por lo expuesto, si se quiere un producto o servicio de calidad, todos los ingredientes deben guardar esa característica.

2.4.8.3 Funciones clave de los estándares de calidad.

Establecen idealmente a partir de las necesidades, deseos y expectativas de los consumidores, usuarios y clientes, las metas de calidad que debe alcanzar la empresa, sirven como parámetro para medir los niveles de calidad que en realidad, se logran en la empresa e indican al personal cuales son, de acuerdo con los criterios de la empresa, las características concretas que deben poseer los productos o servicios para que sean considerados de calidad. Cuando una empresa no guía su accionar bajo estrictos estándares de calidad se obliga al personal a actuar de manera arbitraria, cada quien con su óptica de calidad hará lo que cree y estima conveniente, situación que genera confusión y ambigüedad en el modelo o patrón seguir en cada proceso. Si nos damos el lujo de guiarnos por nuestro instintitos muy subjetivos, tendremos como resultado una pésima calidad de los bienes o servicios que ponemos a disposición de nuestros clientes.

2.4.8.4 Estándares sugeridos, para atender al cliente.

Sonreír. Mostrar abiertamente la alegría que produce recibir a un nuevo usuario

Comunicación verbal. Saludar, conocer el nombre, hablar de sus señas particulares, es decir, gustos, preferencias, etc.

Comunicación visual. Todos los elementos físicos que contribuyan a consolidar y potenciar el sentimiento de seguridad y bienestar del cliente, por ejemplo, trípticos de la empresa, metas alcanzadas, distinciones, etc.

Comunicación escrita. Impecable dominio de reglas ortográficas, de estructuras semánticas, uso de procesadores de texto, capacidad para resumir, y analizar.

Profesionalidad. La secretaria como primera persona que atiende al cliente, debe responder a todas las preguntas e inquietudes y resolver cualquier tipo de inconveniente que se suscite en el primer contacto con el usuario.

Elementos físicos y ambiente. El entorno durante la acogida, que haga sentirse cómodo y seguro al cliente, acorde con la promesa del servicio hecha por la empresa, muebles, decorado, iluminación, adornos, etc., que llamen a la paz y a la tranquilidad, de tal suerte que el cliente perciba la calidad en el servicio.

Continuidad. No limitar la buena acogida al primer encuentro o sesión de trabajo, debe garantizarse que esta manera de tratar a los clientes es permanente y válido para cualquier tipo de persona sin excepción.

2.3 HIPÓTESIS

2.3.1 Hipótesis General

La codificación del archivo estudiantil, a través del diseño y aplicación de un manual de procesos, incidirá de manera positiva en la atención al cliente de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero de los periodos lectivos 2012; 2012-2013.

2.3.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis nula H_0

$$\mu_1 = \mu_2$$

La codificación del archivo estudiantil, a través del diseño y aplicación de un manual de procesos, no mejorará de manera positiva la atención al cliente por lo que las medias aritmética poblacionales obtenidas de los resultados de la aplicación de la encuesta sobre este particular, antes y después de la ejecución del manual, son iguales.

Hipótesis alterna H_1

$$\mu_1 \neq \mu_2$$

La codificación del archivo estudiantil, a través del diseño y aplicación de un manual de procesos, si mejorará de manera significativa la atención al cliente por lo que las medias aritmética poblacionales obtenidas de los resultados de la aplicación de la encuesta sobre este particular, antes y después de la ejecución del manual, presentan una diferencia significativa.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable dependiente

Codificación del archivo estudiantil a través de un manual de procesos

2.4.2 Variable independiente

Atención al cliente

2.4.3 Operacionalización de variables

2.4.3.1 Variable independiente

Codificación del archivo estudiantil a través de un manual de procesos.

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS
Es un documento administrativo que contiene las instrucciones detalladas con respecto al conjunto de procesos por los cuales se controla el ciclo de vida de la información, desde su obtención (por creación o captura), hasta su disposición final (su archivo o eliminación). Tales procesos también comprenden la extracción, combinación, depuración y distribución de la información a los interesados, para lo cual la información debe estar organizada, clasificada/codificada y controlada.	Garantizar:	Mantenimiento de la exactitud y completitud de la información y sus métodos de proceso.	Técnica: Encuesta integrada sobre gestión de la información y atención al cliente
	Disponibilidad	Acceso y utilización de la información y los sistemas de tratamiento de la misma por parte de los individuos, entidades o procesos autorizados cuando lo requieran.	Instrumento: Cuestionario
	Confidencialidad	La información no se pone a disposición ni se revela a individuos, entidades o procesos no autorizados.	

2.4.3.2 Variable dependiente

Atención al cliente.

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS
Se refiere a la correcta relación que debe existir entre los funcionarios de una institución y los clientes o usuarios del servicio o bien que ofertan, esta relación permite a las organizaciones conocer los cambios en sus actitudes y expectativas para poder anticiparse a sus necesidades. Las buenas relaciones con los clientes constituyen una ventaja competitiva real, ya que los entornos comerciales contemporáneos se perfilan cada vez más uniformes en cuanto al uso de tecnologías avanzadas de la información y comercialización de bienes o servicios pero se diferencian notablemente en el trato ofrecido a sus clientes.	Impacto emocional positivo.	Mostrar abiertamente la alegría que produce recibir a un nuevo usuario	Técnica: Encuesta integrada sobre gestión de la información y atención al cliente Instrumento: Cuestionario
	Comunicación verbal	Saludar, conocer el nombre, hablar de sus señas particulares, es decir, gustos, preferencias, etc.	
	Comunicación visual	Todos los elementos físicos que contribuyan a consolidar y potenciar el sentimiento de seguridad y bienestar del cliente, por ejemplo, trípticos de la empresa, metas alcanzadas, distinciones, etc.	
	Comunicación escrita	Impecable dominio de reglas ortográficas, de estructuras semánticas, uso de procesadores de texto, capacidad para resumir, y analizar.	
	Profesionalidad		
	Elementos físicos y ambiente	La secretaria como primera persona que atiende al cliente, debe responder a todas las preguntas e inquietudes y resolver cualquier tipo de inconveniente que se suscite en el primer contacto con el usuario.	

	Continuidad	<p>El entorno durante la acogida, debe fomentar comodidad y seguridad en el cliente, acorde con la promesa del servicio hecha por la empresa, muebles, decorado, iluminación, adornos, etc., que llamen a la paz y a la tranquilidad, de tal suerte que el cliente perciba la calidad en el servicio.</p> <p>No limitar la buena acogida al primer encuentro o sesión de trabajo, debe garantizarse que esta manera de tratar a los clientes es permanente y válido para cualquier tipo de persona sin excepción</p>	
--	-------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACION

La investigación que se propone es cuasi experimental, su objetivo es el mismo que el de la experimentación, pero en este tipo de investigación, sólo se puede seleccionar muestras en base a características intrínsecas de los sujetos que no son directamente manipulables, por ejemplo: el sexo, edad, nivel educativo, de los estudiantes de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero. Se determina entonces una manipulación por selección. Ello implica que los sujetos no son asignados aleatoriamente a los tratamientos y por tanto nunca podremos tener certeza absoluta de que los cambios que aparecen en la variable dependiente, “Atención al cliente” son exclusivamente debido a la manipulación de la variable independiente, “Codificación del archivo estudiantil a través de un manual de procesos”.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACION

Esta investigación es de tipo cuantitativo, porque a través de la aplicación de procesos investigativos se generará información estadística relacionada a variables discretas y continuas, es decir que admiten fraccionamiento y las que no admiten fraccionamiento, como es el caso del número de personas investigadas, y la calificación de frecuencias con respecto a la encuesta integrada sobre gestión de la información y atención al cliente aplicada antes y después de la ejecución del manual.

Es exploratorio, porque implica el uso de procesos propios del método científico para recabar información bibliográfica, e indagar en el lugar donde se dan los hechos utilizando la técnica antes mencionada. Es descriptivo porque permite dar a conocer los elementos constitutivos que conforman el objeto de la investigación como son los ámbitos de la gestión de la información lo cual facilita explicar y caracterizar la realidad del manejo de la información y la atención que se brinda al cliente o usuario, de tal manera, que hace posible conocer el problema de estudio tal cual es y porque se podrá indagar los niveles de una o más variables en una población dada, debido a las técnicas e instrumentos de

investigación aplicados, además la descripción permitirá buscar relaciones entre dichas variables, de puntos en común, divergencia, y de inclusión conceptual.

3.3 POBLACION Y MUESTRA

La población investigada está constituida por 1000 estudiantes, 30 docentes y 23 profesionales que pertenecen al área administrativa, de Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero

Unidades de observación:

Estudiantes	1000
Personal docente	30
Personal administrativo	23
Población	1053

Para calcular la muestra se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{1 + NE^2}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

E = Máximo error admisible = 0.05

c = Coeficiente muestral

$$n = \frac{1053}{1 + 1053(0.0025)} \quad n = \frac{1053}{3.6325} \quad n = 289.88$$

$$n = 290 \text{ personas} \quad c = \frac{n}{N} * 100 \quad c = \frac{290}{1053} * 100 \quad c = 27.54 \%$$

Unidades de observación:

	Cantidad	Muestra = 27.54
		%

Estudiantes	1000	276
Personal docente	30	8
Personal administrativo	23	6
Población	1053	290

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

En esta investigación se aplicarán los siguientes métodos:

El método descriptivo: Este método se aplica en varios procesos investigativos: al formular el problema de investigación, dando a conocer las características que posee el grupo humano a ser investigado, los elementos que interactúan en los procesos administrativos y de enseñanza y aprendizaje, la gestión de la información y la atención al cliente respectivamente, al describir las peculiaridades de la institución donde se aplica la investigación, los aspectos funcionales de las personas que tienen que ver con la dirección institucional, su equipo auxiliar, y de los servicios que requieren los estudiantes, es decir, las características de la población, esto es, del contexto de las variables que conforman las hipótesis. A ello hay que sumar que la descripción implica dar a conocer las relaciones de causa y efecto entre los elementos descritos o variables estudiadas. La explicación como fase complementaria a la descripción permitirá establecer comparaciones, así por ejemplo de los resultados obtenidos a través de la encuesta integrada sobre gestión de la información y atención al cliente antes y después de la aplicación del manual.

El método analítico – sintético: Este método se aplica al realizar el marco teórico, es necesario dividir éste en temas y subtemas, para establecer descripciones, comparaciones que permiten determinar características comunes o disyunciones, inclusiones entre conceptos o proposiciones que conforman los cuerpos textuales consultados y poder argumentar desde el puntos de vista del investigador, así mismo en la fase de la discusión de resultados, se establecen comparaciones y se confrontan con las teorías consultadas, para poder establecer conclusiones (síntesis) y considerar posibles planes alternativos de solución a la problemática.

El método inductivo – deductivo: Estos métodos permiten establecer generalizaciones, debido al principio rector que rige su aplicación, la inducción parte del estudio de casos particulares hacia una generalización, y la deducción de una generalización hacia su

aplicación en casos particulares, estos métodos guardan una relación dialéctica, igual sucede con el análisis y la síntesis, que son interdependientes y su acción hace efectiva el proceso investigativo. Así se puede observar en el estudio de la gestión de la información y su relación con la atención al cliente, es posible determinar el porqué de tal o cual actitud profesional, determinar la incidencia de sus actos en la convivencia social institucional o a la inversa examinar los comportamientos personales o parciales como parte de las responsabilidades laborales a través del estudio de toda la muestra y establecer generalizaciones para toda la población, parámetros que los trata la estadística inferencial a través de sus herramientas matemáticas.

El método estadístico: La estadística descriptiva permite estudiar los casos pero no permite establecer generalizaciones para grupos mayores, la estadística inferencial en cambio permite comprobar las hipótesis y llegar a generalizaciones útiles para el total de la población o universo. El método estadístico en su conjunto permite organizar la información, darle un tratamiento matemático, a aspectos investigados como los resultados obtenidos en la encuesta integrada sobre gestión de la información y la atención al cliente, la estadística permite crear un modelo teórico matemático para solucionar los problemas o al menos reducir los riesgos.

El método hermenéutico: La descripción e interpretación se complementan al incorporar la hermenéutica en el estudio de textos, permite establecer relaciones entre los diversos elementos conceptuales y proposicionales que conforma el marco teórico, este método se aplicará además en la confrontación de los resultados con la teoría y viceversa, así mismo se utiliza para analizar e interpretar los aspectos filosóficos, axiológicos, que necesitan ser interpretados, como por ejemplo la misión, visión y valores institucionales, determinar el alcance de las definiciones conceptuales, es decir, encontrar el soporte filosófico que sustenta, la relación entre el buen trato al usuario y el acceso eficiente a la información y otros esquemas doctrinales que necesitan de la perspectiva o enfoque teórico de lo que se está tratando.

Las técnicas a utilizarse son las siguientes:

La lectura: La lectura obviamente se la aplica antes, durante y después de haber realizado el trabajo de investigación, permite conocer, comprender, entender la realidad u objeto de investigación, establecer sus características, sus relaciones conceptuales y

proposicionales, es a través de este ejercicio intelectual en que se pone de manifiesto el pensamiento, de tal suerte que permite inducir, deducir, analizar, sintetizar, etc. sobre el asunto investigado.

Los mapas conceptuales: Esta técnica permite organizar la información en proposiciones conceptuales, que se las establece a través de la jerarquización de conceptos, y establecer supraordinación, infraordinación e isoordinación de conceptos, de los diversos contenidos textuales referentes al tema de estudio, situación que permite esquematizar la literatura revisada y estudiada que se incorporará al marco teórico.

El resumen: Luego de haber estudiado los diferentes componentes del marco teórico, se procede a construir resúmenes a través de las proposiciones más fundamentales del contenido científico, de tal suerte que se puede tener una idea global de las dimensiones de la investigación en lo referente a los aspectos sujetos de investigación, información y atención al público al resumir se incorpora el conocimiento a nuestro acervo intelectual.

La encuesta: Esta técnica se la aplica para evaluar un determinado aspecto de la investigación, en este estudio se lo empleará para determinar el estado de situación de la gestión de la información y atención al cliente antes y después de la aplicación del manual.

Estos datos observados se organizan, tabulan, se los somete a estudio estadístico descriptivo, se establece la frecuencia absoluta, porcentajes, se los representa gráficamente se calcula la media aritmética y la desviación estándar, y se someten a análisis y discusión a merced del marco teórico. Esta técnica empleará como instrumento un cuestionario estructurado por 10 ítems y su respectiva escala métrica.

Proceso para el análisis de resultados

La información recabada a través de la aplicación de la encuesta se la organizará en tablas estadísticas, y se las representa en diagrama de barras que contiene la frecuencia y el porcentaje de encuestados que acusan diversos grados de apreciación sobre el manejo de la información y la atención que reciben como usuarios en función de la encuesta, esto es, grado bajo puntuaciones que oscilan entre: 1-2-3 puntuaciones, y grado alto puntuaciones que oscilan entre 4-5-6 puntuaciones, se resume la

información en un tabla estadística, se establece la media aritmética del número de encuestados en cada uno de los grados establecidos, se realiza el análisis correspondiente, luego se establece la media aritmética y la desviación estándar en función a las puntuaciones que cada encuestado acusa, parámetros que permitirán aplicar la prueba Z para comprobar las hipótesis.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA SECRETARIADO

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO, DOCENTE Y DISCENTE DE LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN DE CHOFERRES PROFESIONALES DEL CANTÓN QUERO

OBJETIVO: Recabar información del estado de situación de la gestión de la información y atención al cliente antes y después de la aplicación del manual de procesos.

INSTRUCCIONES: En cada ítem debe seleccionar el escenario y designar una puntuación de (1-2-3) si considera que corresponde a grado bajo y una puntuación de (4-5-6) si considera que corresponde a grado alto

Antes de responder, intente pensar en situaciones reales en las que hayan experimentado una situación similar a la propuesta.

ESCENARIO CON GRADO BAJO			ESCENARIO CON GRADO ALTO		
1	2	3	4	5	6
Nº	CUESTIONARIO				PUNTOS
1	La información documentada que recibe de parte de la institución, para efectuar diligencias administrativas es exacta a la que solicita. (Integridad)				
2	Como usuario de la institución, tiene acceso a la información que reposa en los archivos de las diferentes dependencias administrativas, con la debida autorización (Disponibilidad).				
3	Usted tiene libre acceso a la información de cualquier dependencia administrativa de la institución(Confidencialidad)				
4	Al acudir a la institución a efectuar diligencias es recibido con educación por parte del personal administrativo de la institución. (Impacto emocional positivo)				
5	Al acudir a la institución a efectuar diligencias se siente tratado con amabilidad, consideración y respeto por parte del personal				

	administrativo de la institución (Comunicación verbal)	
6	La publicidad que expone la institución en sus diversas dependencias administrativas, como por ejemplo la misión y visión institucional le produce una sensación de seguridad (Comunicación visual).	
7	Ha recibido información escrita por parte del personal encargado con faltas ortográficas y errores de forma. (Comunicación escrita)	
8	El personal que le atiende en sus necesidades de información, resuelve sus inquietudes, y problemas, (Profesionalidad)	
9	La infraestructura en que es recibido por el personal de la institución para resolver cualquier necesidad de información, es acogedora y cómoda (Elementos físicos y ambiente)	
10	El trato amable que recibe del personal que labora en la institución, es permanente o esporádico, (Continuidad)	
11	La información documentada que recibe de parte de la institución, para efectuar diligencias administrativas por lo regular está completa de acuerdo a lo que usted requiere. (Integridad)	
12	Como usuario de la institución, puede utilizar la información que reposa en los archivos de las diferentes dependencias administrativas, con la debida autorización (Disponibilidad)	
13	Usted revela la información que recaba de cualquier dependencia administrativa de la institución a personas no autorizadas (Confidencialidad)	
14	Al acudir a la institución a efectuar diligencias es recibido con alegría por parte del personal administrativo de la institución. (Impacto emocional positivo)	
15	Al acudir a la institución a efectuar diligencias siente que la persona que le atiende le interesa conocer y solucionar su problema o inquietud. (Comunicación verbal)	
16	La publicidad que expone la institución en sus diversas dependencias administrativas, como por ejemplo trípticos sobre las metas propuestas y alcanzadas le produce una sensación de bienestar y confianza (Comunicación visual).	
17	Ha recibido información escrita por parte del personal encargado	

	con expresiones que no se entiende el significado y errores de fondo. (Comunicación escrita)	
18	El personal que le atiende en sus necesidades de información, conoce y le asesora en los procesos que tiene que aplicar para solucionar sus problemas, e inquietudes (Profesionalidad)	
19	El ambiente arquitectónico en que es recibido por el personal de la institución para resolver cualquier necesidad de información, le da la sensación de paz, tranquilidad. (Elementos físicos y ambiente)	
20	El trato amable que recibe del personal que labora en la institución, es aplicado a cualquier tipo de persona sin excepción. (Continuidad)	

Tabla de contenidos de la encuesta

CATEGORÍAS:	ITEMS:
Integridad	1-11
Disponibilidad	2-12
Confidencialidad	3-13
Impacto emocional positivo.	4-14
Comunicación verbal	5-15
Comunicación visual	6-16
Comunicación escrita	7-17
Profesionalidad	8-18
Elementos físicos y ambiente	9-19
Continuidad	10-20

Tabla de registro de resultados obtenidos

CATEGORÍAS:	Puntuación grado bajo (1-2-3)	Puntuación grado alto (4-5-6)
Integridad		
Disponibilidad		
Confidencialidad		
Impacto emocional positivo.		
Comunicación verbal		
Comunicación visual		

Comunicación escrita		
Profesionalidad		
Elementos físicos y ambiente		
Continuidad		

3.5 RESULTADOS

a) Resultados antes de la aplicación codificación y aplicación del manual

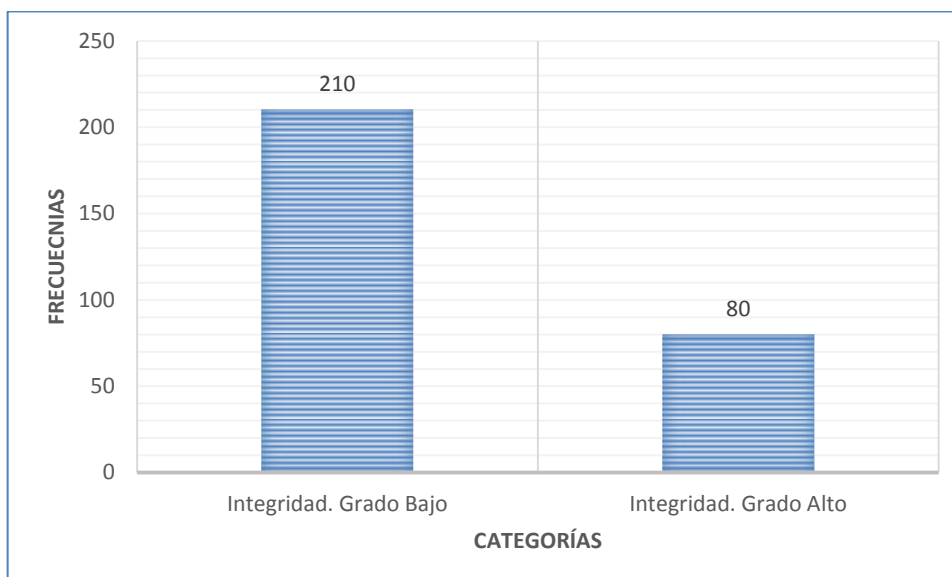
Cuadro 3.5. 1: Cuadro N°3.5.1: Integridad de la información

Apreciación de categorías	f	%
Integridad. Grado Bajo	210	72.41
Integridad, Grado Alto	80	27.59
Total	290	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Gráfico 3.5. 1: Integridad de la información



Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Análisis e interpretación

En lo que se refiere a la integridad de la información: en grado bajo se encuentran 210 personas equivalente al 72.41% y en grado alto 80 personas equivalente al 27.59%. Esto significa que el mantenimiento de la exactitud y completitud de la información no se encuentran bien atendidas con métodos y procesos técnicos que permitan garantizar esta cualidad.

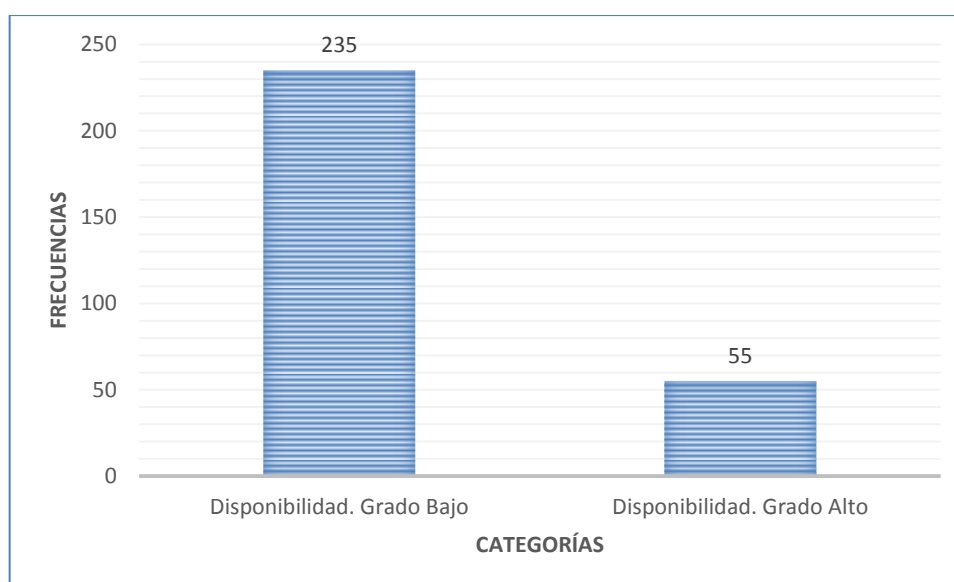
Cuadro 3.5. 2: Disponibilidad de la información

Apreciación de categorías	f	%
Disponibilidad. Grado Bajo	235	81.03
Disponibilidad, Grado Alto	55	18.97
Total	290	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Gráfico 3.5. 2: Disponibilidad de la información



Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Análisis e interpretación

En lo que se refiere a la disponibilidad de la información: en grado bajo se encuentran 235 personas equivalente al 81.03.4% y en grado alto 55 personas equivalente al 18.97%. Esto significa que el acceso y utilización de la información y los sistemas de tratamiento de la misma por parte de los individuos, entidades o procesos autorizados, no se encuentran a disposición a plenitud cuando se los requiere.

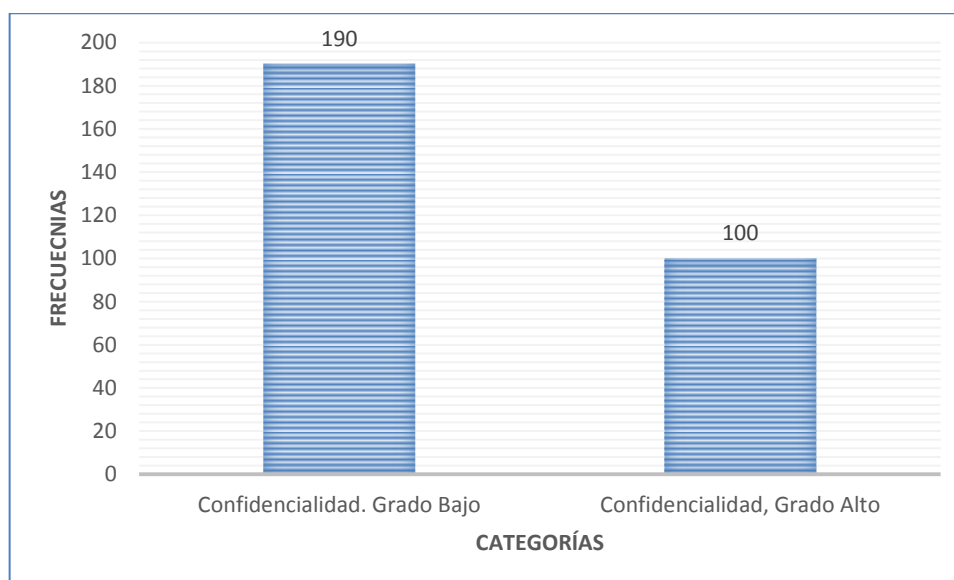
Cuadro 3.5. 3: Confidencialidad de la información

Apreciación de categorías	f	%
Confidencialidad. Grado Bajo	190	65.52
Confidencialidad, Grado Alto	100	34.48
Total	290	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Gráfico 3.5. 3: Confidencialidad de la información



Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Análisis e interpretación

En lo que se refiere a la confidencialidad de la información: en grado bajo se encuentran 190 personas equivalente al 65.52% y en grado alto 100 personas equivalente al 34.48%. Esto significa que la información se pone a disposición en gran medida y se revela a individuos, entidades o procesos que no se encuentran legalmente autorizadas.

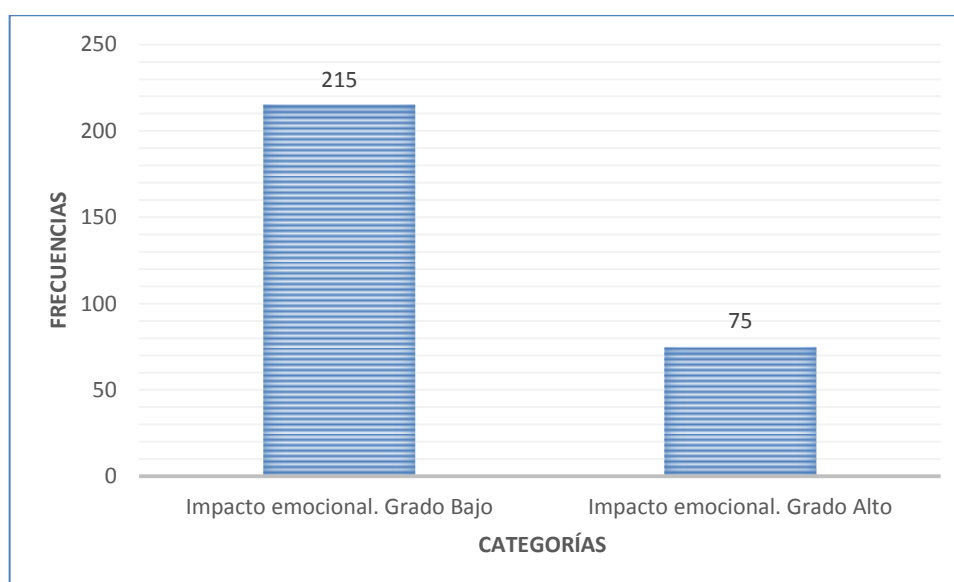
Cuadro 3.5. 4: Impacto emocional

Apreciación de categorías	f	%
Impacto emocional. Grado Bajo	215	74.14
Impacto emocional, Grado Alto	75	25.86
Total	290	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Gráfico 3.5. 4: Impacto emocional



Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Análisis e interpretación

En lo que se refiere al impacto emocional: en grado bajo se encuentran 215 personas equivalente al 74.14% y en grado alto 75 personas equivalente al 25.86%. Esto significa que el personal que labora en la institución en su gran mayoría no muestra abiertamente alegría y placer al recibir y atender a un nuevo usuario, provocando un impacto emocional negativo en el cliente.

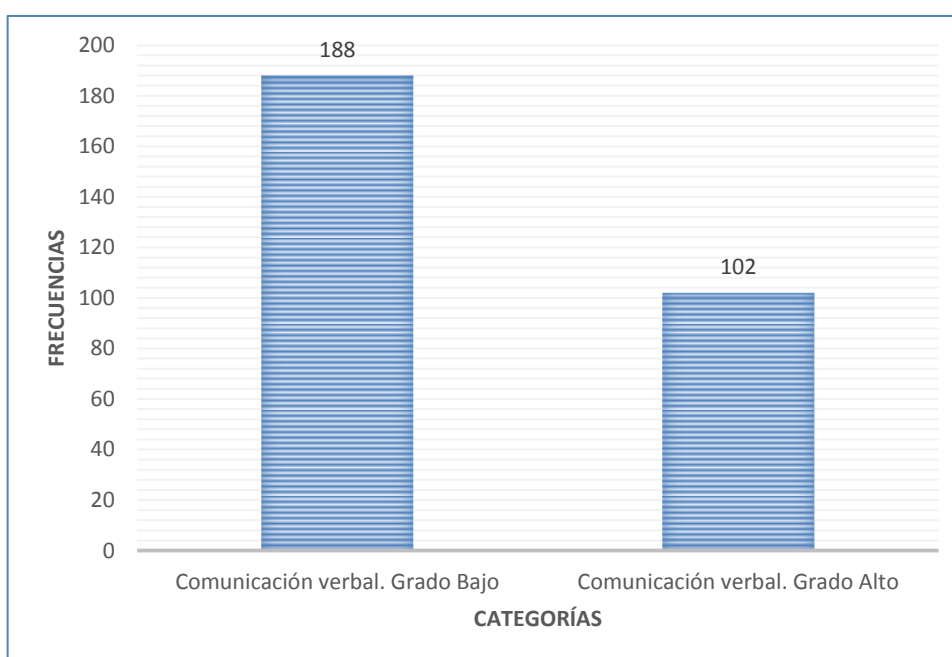
Cuadro 3.5. 5: Comunicación verbal

Apreciación de categorías	f	%
Comunicación verbal. Grado Bajo	188	62.07
Comunicación verbal. Grado Alto	102	37.93
Total	290	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Gráfico 3.5. 5: Comunicación verbal



Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Análisis e interpretación

En lo que se refiere a la comunicación verbal: en grado bajo se encuentran 188 personas equivalente al 62.07% y en grado alto 102 personas equivalente al 37.93%. Esto significa que el personal de la institución en su gran mayoría no se comunica de manera amable, ni se interesa por conocer a través del diálogo de las características particulares del usuario, es decir, nombres, gustos, preferencias, preocupaciones, expectativas, etc.

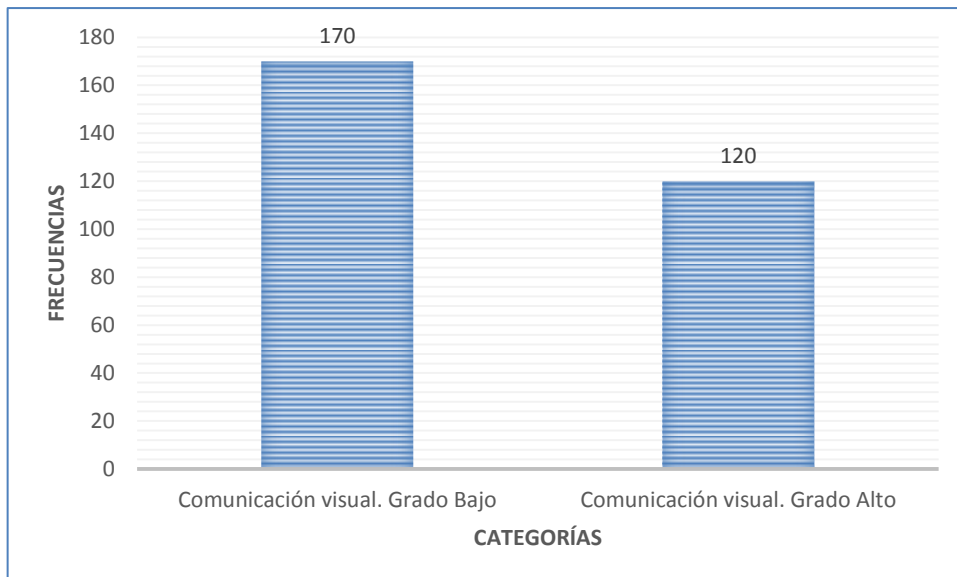
Cuadro 3.5. 6: Comunicación visual

Apreciación de categorías	f	%
Comunicación visual. Grado Bajo	170	58.62
Comunicación visual. Grado Alto	120	41.38
Total	290	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Gráfico 3.5. 6: Comunicación visual



Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Análisis e interpretación

En lo que se refiere a la comunicación visual: en grado bajo se encuentran 170 personas equivalente al 58.62% y en grado alto 120 personas equivalente al 41.38%. Esto significa que todos los elementos físicos que contribuyen a consolidar y potenciar el sentimiento de seguridad y bienestar del cliente, por ejemplo, trípticos de la empresa, metas alcanzadas, distinciones, etc. no se encuentran en su totalidad al alcance visual de los usuarios, lo cual provoca un impacto negativo al no palpar referentes institucionales.

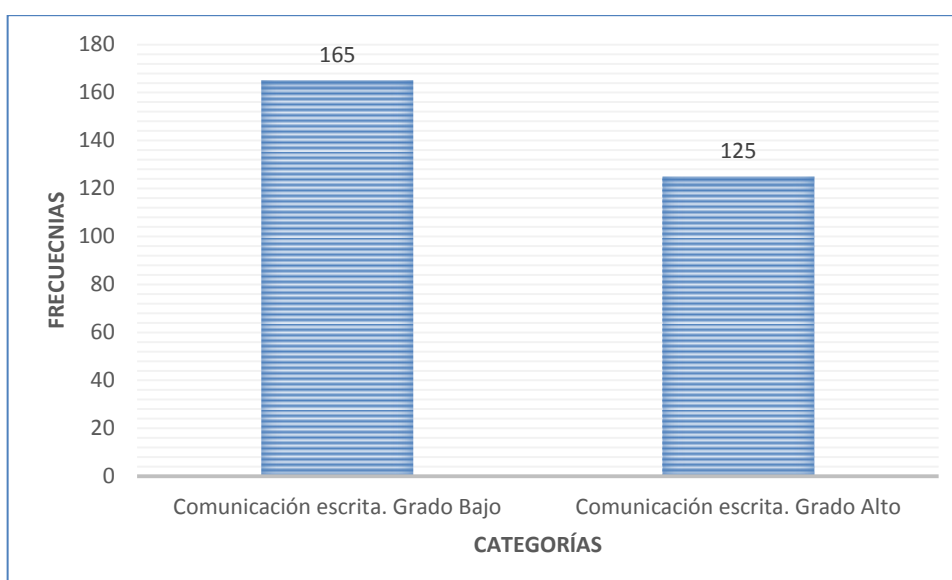
Cuadro 3.5. 7: Comunicación escrita

Apreciación de categorías	f	%
Comunicación escrita. Grado Bajo	165	56.9
Comunicación escrita. Grado Alto	125	43.1
Total	290	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Gráfico 3.5. 7: Comunicación escrita



Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Análisis e interpretación

En lo que se refiere a la comunicación escrita: en grado bajo se encuentran 165 personas equivalente al 56.9% y en grado alto 125 personas equivalente al 43.1%. Esto significa que no se refleja en su gran mayoría que las comunicaciones escritas demuestren un dominio cabal de las reglas ortográficas, estructuras semánticas, uso de procesadores de textos, capacidad para resumir, y analizar.

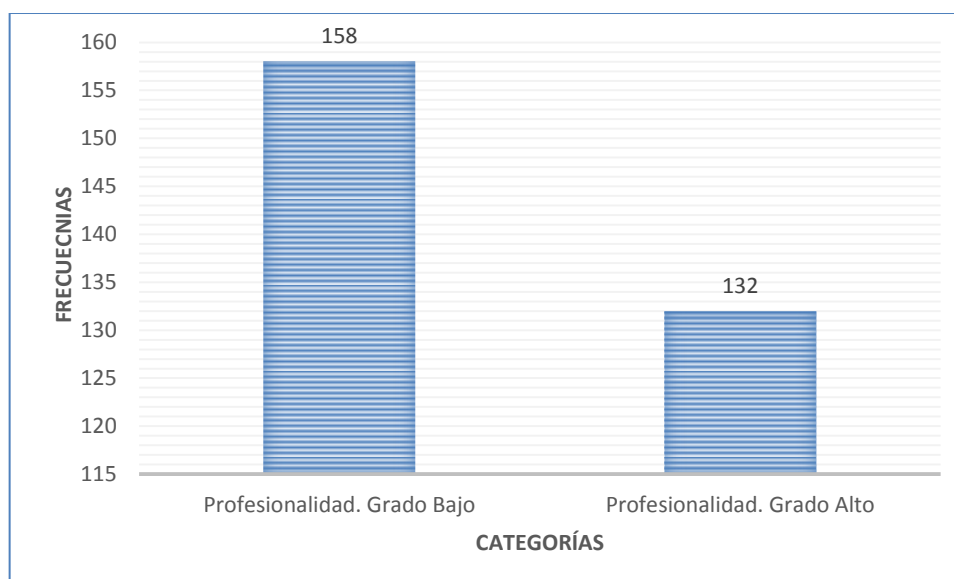
Cuadro 3.5. 8: Profesionalidad

Apreciación de categorías	f	%
Profesionalidad. Grado Bajo	158	54.48
Profesionalidad. Grado Alto	132	45.52
Total	290	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Gráfico 3.5. 8: Profesionalidad



Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Análisis e interpretación

En lo que se refiere a la profesionalidad: en grado bajo se encuentran 158 personas equivalente al 54.48% y en grado alto 132 personas equivalente al 45.52%. Esto significa que el personal encargado de la atención al cliente, no responde en su gran mayoría a las preguntas e inquietudes y menos aún resuelven cualquier tipo de inconveniente que se suscite en el primer contacto con el usuario.

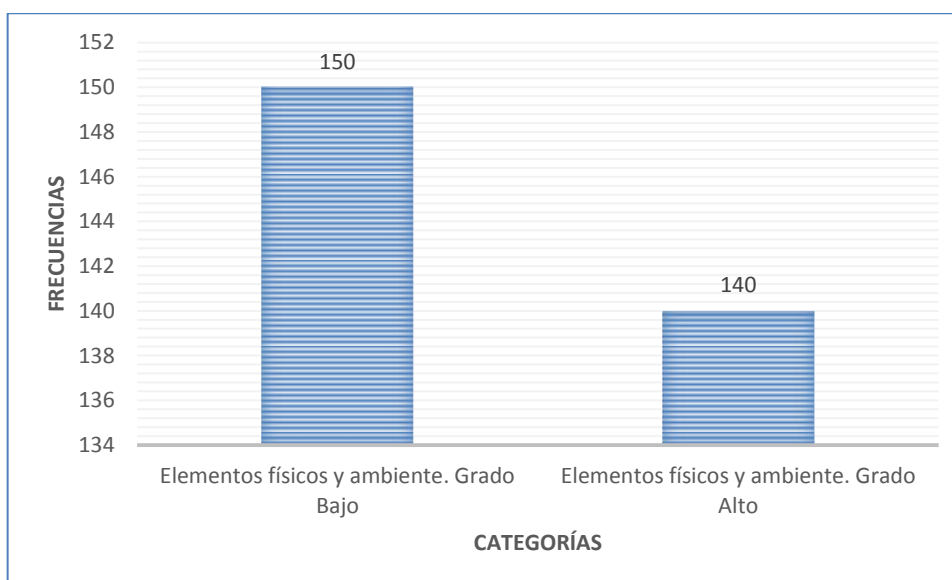
Cuadro 3.5. 9: Elementos físicos y ambiente

Apreciación de categorías	f	%
Elementos físicos y ambiente. Grado Bajo	150	51.72
Elementos físicos y ambiente. Grado Alto	140	48.28
Total	290	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Gráfico 3.5. 9: Elementos físicos y ambiente



Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Análisis e interpretación

En lo que se refiere a los elementos físicos y ambiente: en grado bajo se encuentran 150 personas equivalente al 51.72% y en grado alto 140 personas equivalente al 48.28%. Esto significa que el entorno durante la acogida, en su gran mayoría no fomenta comodidad, seguridad, clima de paz y tranquilidad en el cliente, acorde con la promesa de servicio hecha por la empresa.

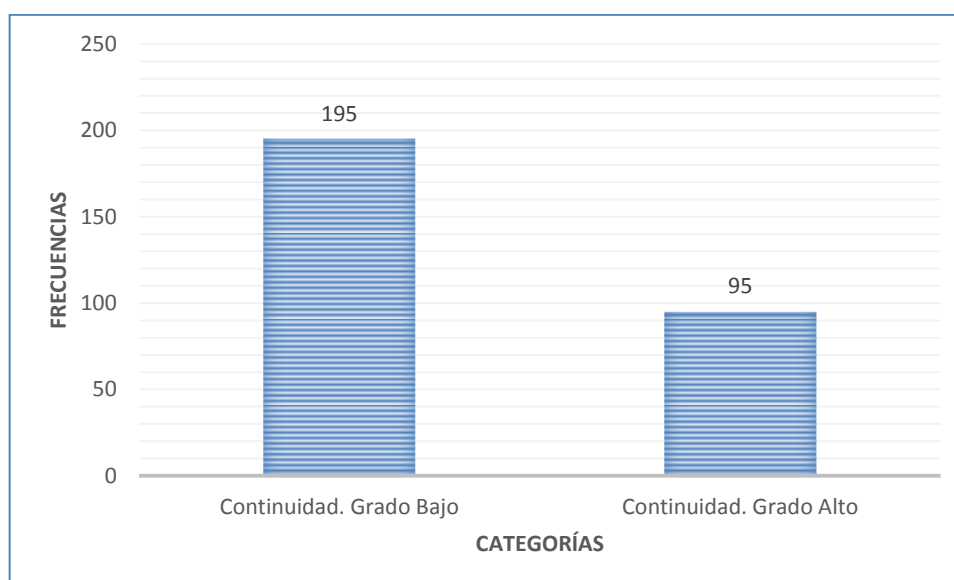
Cuadro 3.5. 10: Continuidad

Apreciación de categorías	f	%
Continuidad. Grado Bajo	195	67.24
Continuidad. Grado Alto	95	32.76
Total	290	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Gráfico 3.5. 10: Continuidad



Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Análisis e interpretación

En lo que se refiere a la continuidad: en grado bajo se encuentran 195 personas equivalente al 67.24% y en grado alto 95 personas equivalente al 32.76%. Esto significa que el personal encargado limita en su gran mayoría la buena acogida en los encuentros o sesiones de trabajo, no garantiza un buen trato a los clientes de manera permanente sin excepción de persona alguna.

Cuadro 3.5. 11: Resultados obtenidos. Encuesta sobre gestión de la información y atención al cliente, antes de la codificación y aplicación del manual.

CATEGORÍAS:	Puntuación grado bajo (1-2-3)	Puntuación grado alto (4-5-6)
Integridad	210	80
Disponibilidad	235	55
Confidencialidad	190	100
Impacto emocional positivo.	215	75
Comunicación verbal	188	102
Comunicación visual	170	120
Comunicación escrita	165	125
Profesionalidad	158	132
Elementos físicos y ambiente	150	140
Continuidad	195	95
TOTAL	1876	1024

Fuente: Resultados de la encuesta dirigido a personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Determinación de las medias aritméticas:

<p>Grado bajo</p> $X = \frac{f}{n}$ <p>Siendo:</p> $X = \text{media aritmética}$ $f = \text{sumatoria de frecuencia}$ <p>$n = \text{número de casos (categorías)}$</p> $X = \frac{1876}{10}$ $X = 188 \text{ personas}$	<p>Grado alto</p> $X = \frac{f}{n}$ $X = \frac{1024}{10}$ $X = 102 \text{ personas}$ <p>Equivalente al: 35.17 %</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Equivalente al: 64.83 %	
-------------------------	--

Análisis:

Los resultados que arroja la encuesta integrada sobre gestión de la información y atención al cliente aplicada antes de la ejecución del manual, presenta una muestra con grado bajo, acusa un promedio de 188 personas, equivalente al 64.83% y en grado alto acusa un promedio de 102 personas equivalente al 35.17% respectivamente.

Puntuaciones obtenidas en la encuesta integrada sobre gestión de la información y atención al cliente antes de la aplicación del manual.

Contenido de la tabla estadística:

X = escala métrica (variable)

f = frecuencia absoluta

Xf = variable por frecuencia

X^2 = variable al cuadrado

fX^2 = frecuencia

n = número total de personas

Escala métrica (1 - 6 puntos)

Cuadro 3.5. 12: Cálculo de la media aritmética y la desviación estándar

X= puntuación	f	Xf	X^2	fX^2
1	45	45	1	45
2	76	152	4	304
3	67	201	9	603
4	26	104	16	416
5	43	215	25	1075
6	33	198	36	1188
	n = 290	$Xf = 915$	$X^2 = 91$	$fX^2 = 3631$

Fuente: Resultados de la encuesta dirigido a personal: administrativo, docente, y discente
Elaborado por: Rosero Aracely

Determinación parámetros:

Media aritmética	Desviación típica
$X = \frac{Xf}{n}$	$S = \sqrt{\frac{fX^2}{n} - \frac{fX}{n}^2}$
$X = \frac{915}{290}$	$S = \sqrt{\frac{3631}{290} - \frac{915}{290}^2}$
$X = 3.16$	$S = \sqrt{\frac{3631}{290} - \frac{837225}{84100}}$
	$S = \sqrt{12.52 - 9.96}$
	$S = \sqrt{2.56}$
	$S = 1.6$

Análisis e interpretación

En relación a la escala métrica (1 – 6 puntos), las 290 personas sometidas a la encuesta sobre gestión de la información y atención al cliente antes de la aplicación del manual acusan una media aritmética de 3.16 puntos que los sitúa en el nivel bajo. El grupo presenta una desviación típica de 1.6 puntos, el valor representa el grado de dispersión que existe entre los valores de la variable en comparación con la media aritmética.

b) Resultados después de la aplicación del manual

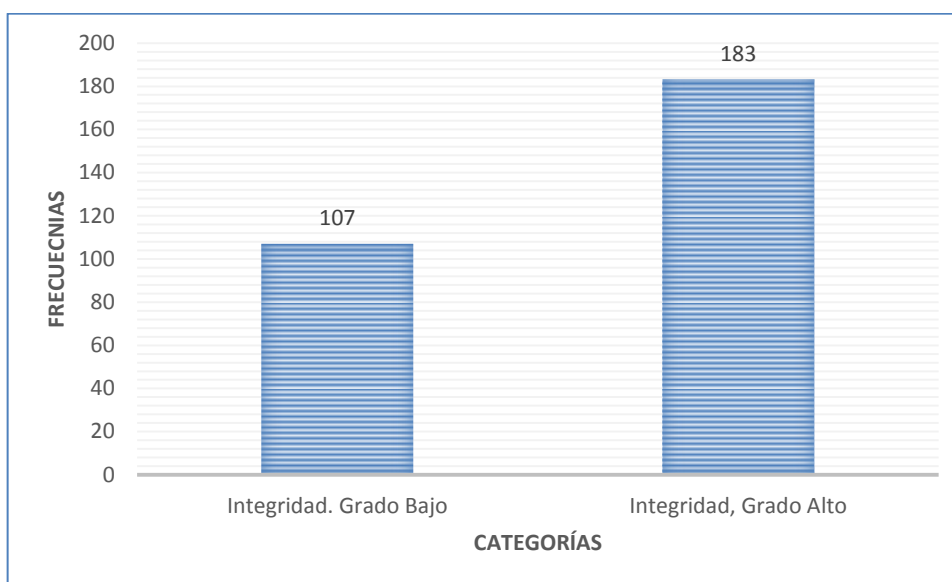
Cuadro 3.5. 13: Integridad de la información

Apreciación de categorías	f	%
Integridad. Grado Bajo	107	36.9
Integridad, Grado Alto	183	63.1
Total	290	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Gráfico 3.5. 11: Integridad de la información



Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Análisis e interpretación

En lo que se refiere a la integridad de la información: en grado bajo se encuentran 107 personas equivalente al 36.9% y en grado alto 183 personas equivalente al 63.1%. Esto significa que el mantenimiento de la exactitud y completitud de la información se encuentran bien atendidas con métodos y procesos técnicos que garantizar la calidad de la información.

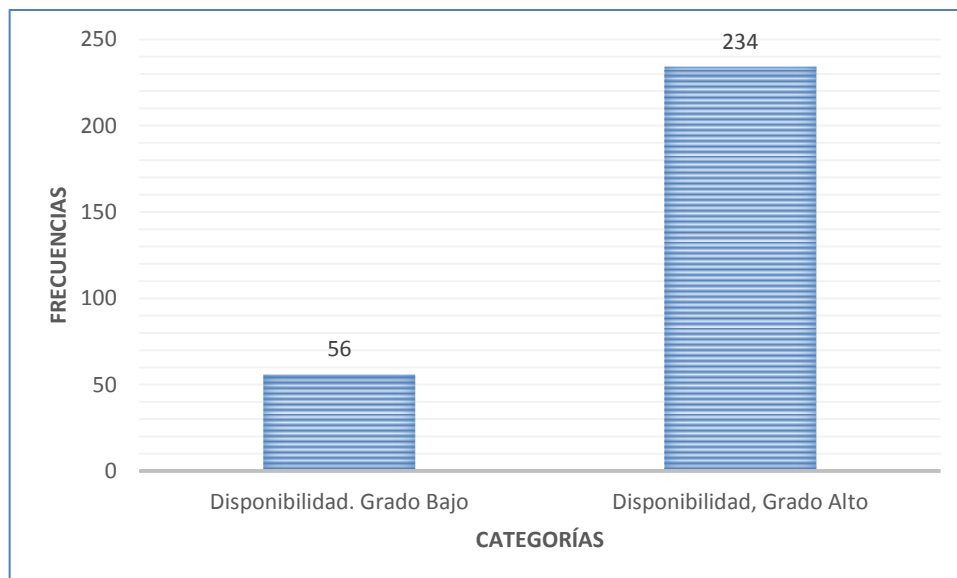
Cuadro 3.5. 14: Disponibilidad de la información

Apreciación de categorías	f	%
Disponibilidad. Grado Bajo	56	19.31
Disponibilidad, Grado Alto	234	80.69
Total	290	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Gráfico 3.5. 12: Disponibilidad de la información



Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Análisis e interpretación

En lo que se refiere a la disponibilidad de la información: en grado bajo se encuentran 56 personas equivalente al 19.31% y en grado alto 234 personas equivalente al 80.69%. Esto significa que el acceso y utilización de la información y los sistemas de tratamiento de la misma por parte de los individuos, entidades o procesos autorizados, se encuentran a disposición en gran medida cuando se los requiere.

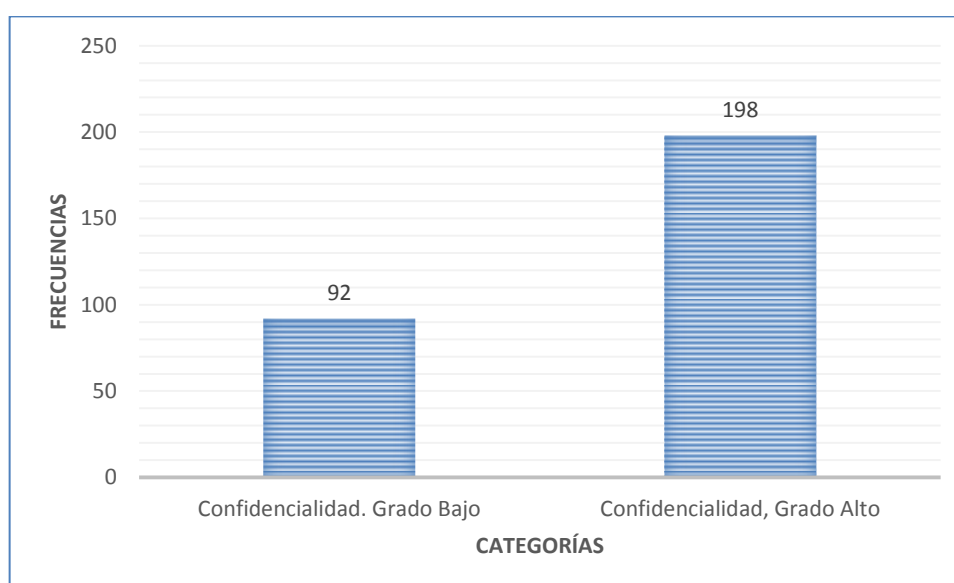
Cuadro 3.5. 15: Confidencialidad de la información

Apreciación de categorías	f	%
Confidencialidad. Grado Bajo	92	31.72
Confidencialidad, Grado Alto	198	68.28
Total	290	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Gráfico 3.5. 13: Confidencialidad de la información



Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Análisis e interpretación

En lo que se refiere a la confidencialidad de la información: en grado bajo se encuentran 92 personas equivalente al 31.72% y en grado alto 198 personas equivalente al 68.28%. Esto significa que la información se pone a disposición en gran medida y se revela a individuos, entidades o procesos que se encuentran legalmente autorizados.

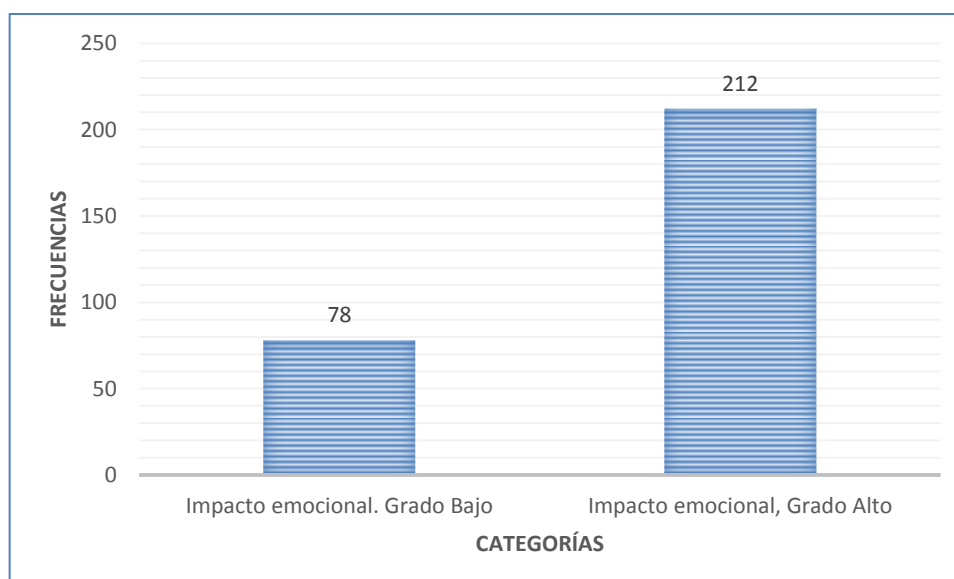
Cuadro 3.5. 16: Impacto emocional

Apreciación de categorías	f	%
Impacto emocional. Grado Bajo	78	26.9
Impacto emocional, Grado Alto	212	73.1
Total	290	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Gráfico 3.5. 14: Impacto emocional



Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Análisis e interpretación

En lo que se refiere al impacto emocional: en grado bajo se encuentran 78 personas equivalente al 26.9% y en grado alto 212 personas equivalente al 73.1%. Esto significa que el personal que labora en la institución en su gran mayoría si muestra abiertamente alegría y placer al recibir y atender a un nuevo usuario, provocando un impacto emocional positivo en el cliente.

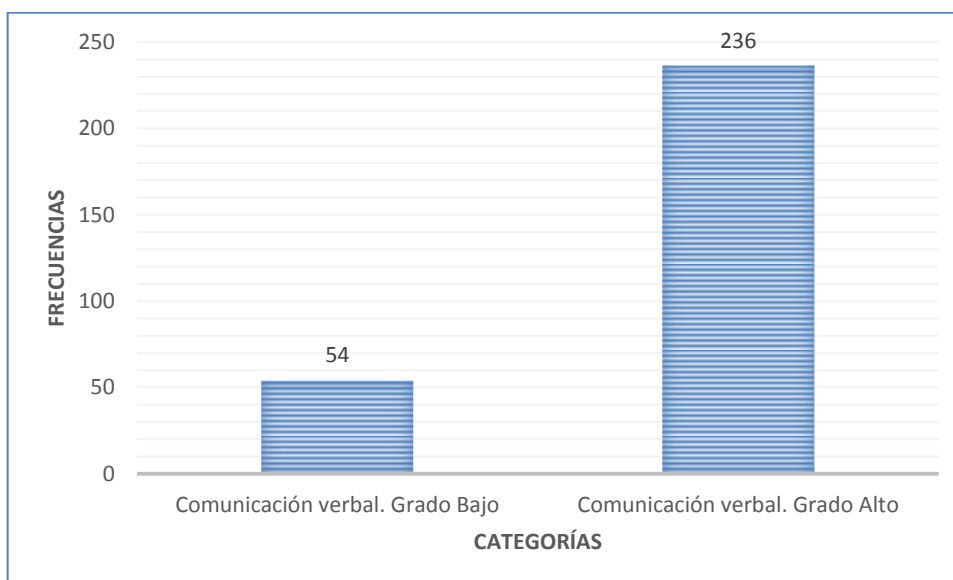
Cuadro 3.5. 17: Comunicación verbal

Apreciación de categorías	f	%
Comunicación verbal. Grado Bajo	54	18.62
Comunicación verbal. Grado Alto	236	81.38
Total	290	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Gráfico 3.5. 15: Comunicación verbal



Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Análisis e interpretación

En lo que se refiere a la comunicación verbal: en grado bajo se encuentran 54 personas equivalente al 18.62% y en grado alto 236 personas equivalente al 81.38%. Esto significa que el personal de la institución en su gran mayoría si se comunica de manera amable, se interesa por conocer a través del diálogo de las características particulares del usuario, es decir, nombres, gustos, preferencias, preocupaciones, expectativas, etc.

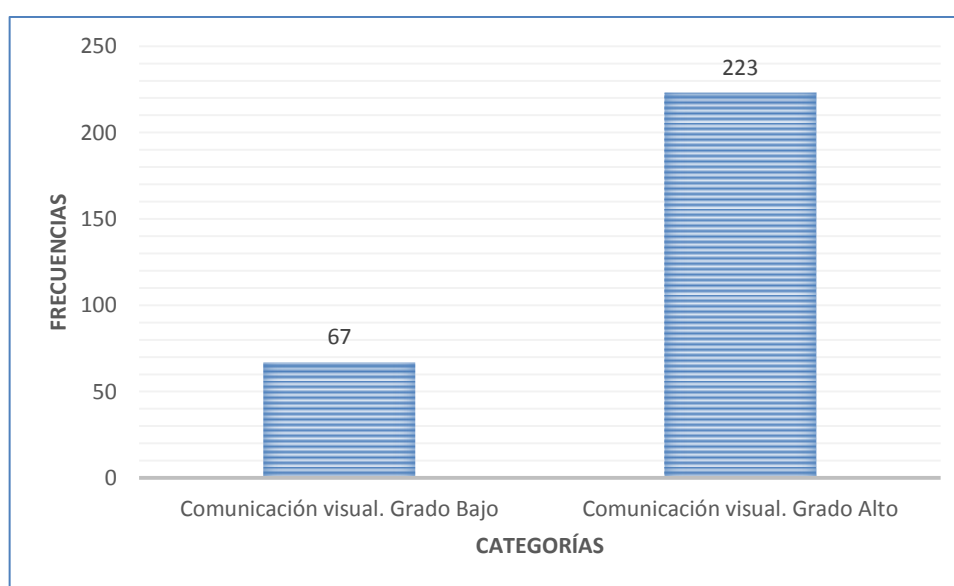
Cuadro 3.5. 18: Comunicación visual

Apreciación de categorías	f	%
Comunicación visual. Grado Bajo	67	23.1
Comunicación visual. Grado Alto	223	76.9
Total	290	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Gráfico 3.5. 16: Comunicación visual



Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Análisis e interpretación

En lo que se refiere a la comunicación visual: en grado bajo se encuentran 67 personas equivalente al 23.1% y en grado alto 223 personas equivalente al 76.9%. Esto significa que todos los elementos físicos que contribuyen a consolidar y potenciar el sentimiento de seguridad y bienestar del cliente, por ejemplo, trípticos de la empresa, metas alcanzadas, distinciones, etc. se encuentran casi en su totalidad al alcance visual de los usuarios, lo cual provoca un impacto positivo al palpar referentes institucionales.

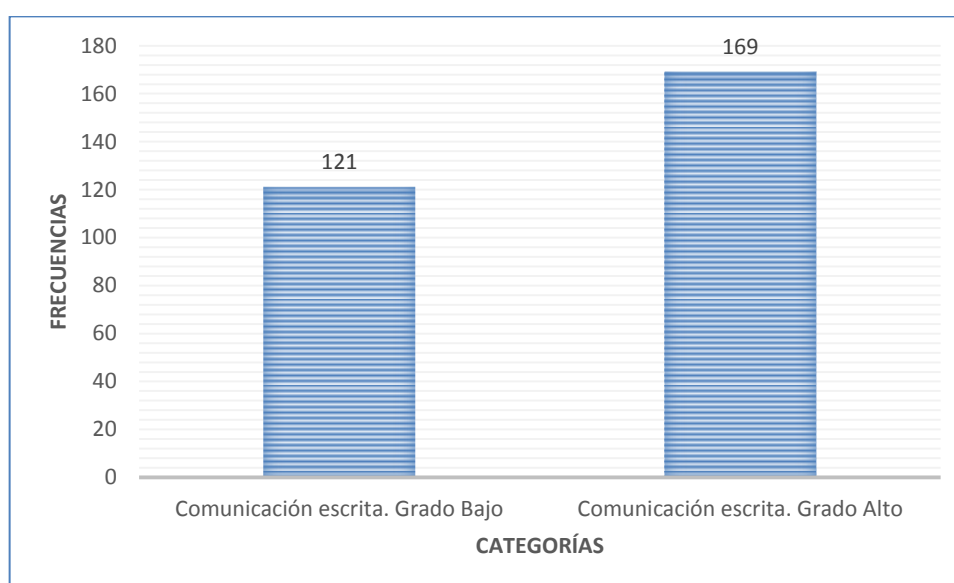
Cuadro 3.5. 19: Comunicación escrita

Apreciación de categorías	f	%
Comunicación escrita. Grado Bajo	121	41.72
Comunicación escrita. Grado Alto	169	58.28
Total	290	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Gráfico 3.5. 17: Comunicación escrita



Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Análisis e interpretación

En lo que se refiere a la comunicación escrita: en grado bajo se encuentran 121 personas equivalente al 41.72% y en grado alto 169 personas equivalente al 58.28%. Esto significa que si se refleja en su gran mayoría que las comunicaciones escritas demuestran un dominio cabal de las reglas ortográficas, estructuras semánticas, uso de procesadores de textos, capacidad para resumir, y analizar.

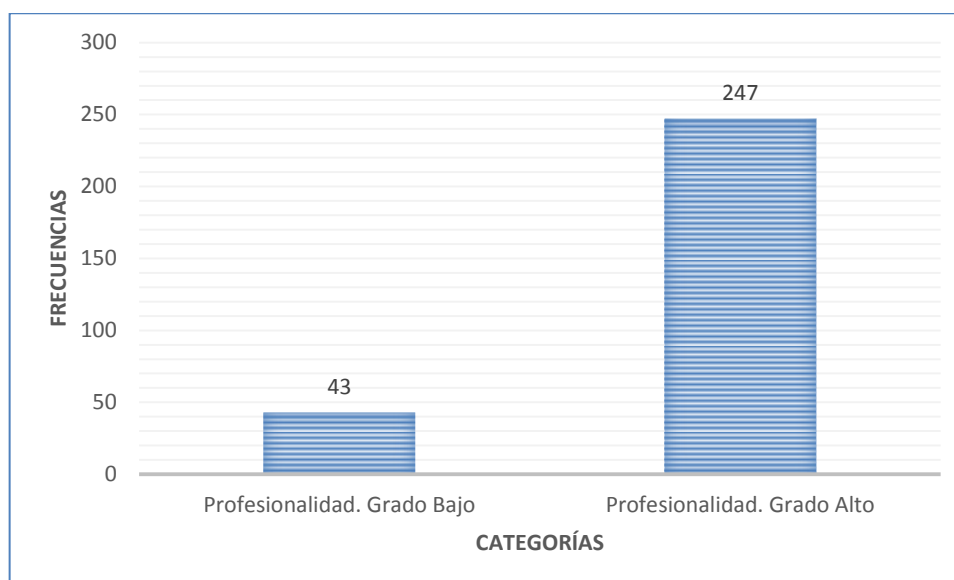
Cuadro 3.5. 20: Profesionalidad

Apreciación de categorías	f	%
Profesionalidad. Grado Bajo	43	14.83
Profesionalidad. Grado Alto	247	85.17
Total	290	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Gráfico 3.5. 18: Profesionalidad



Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Análisis e interpretación

En lo que se refiere a la profesionalidad: en grado bajo se encuentran 43 personas equivalente al 14.83% y en grado alto 247 personas equivalente al 85.17%. Esto significa que el personal encargado de la atención al cliente, responde en su gran mayoría a las preguntas e inquietudes y resuelven cualquier tipo de inconveniente que se suscite en el primer contacto con el usuario.

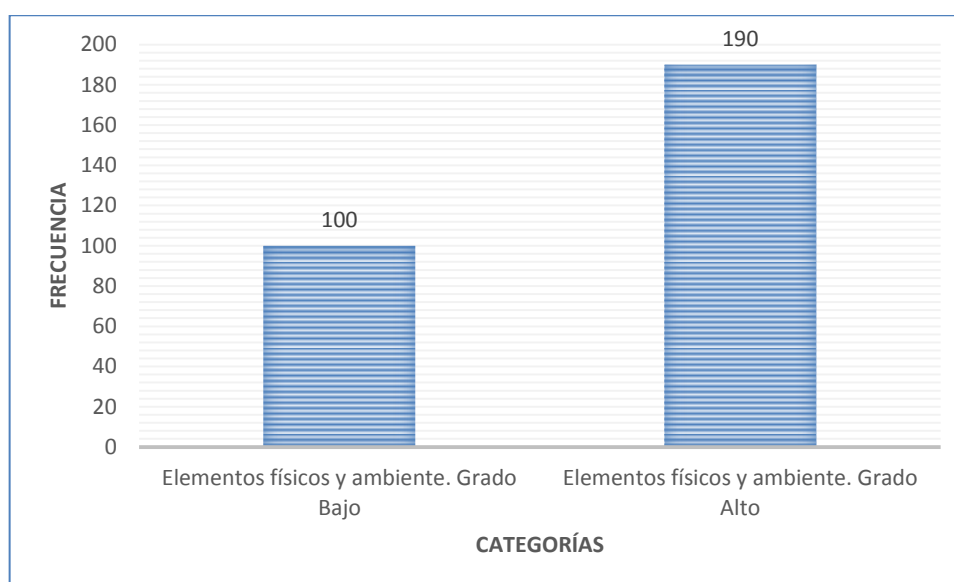
Cuadro 3.5. 21: Elementos físicos y ambiente

Apreciación de categorías	f	%
Elementos físicos y ambiente. Grado Bajo	100	34.5
Elementos físicos y ambiente. Grado Alto	190	65.5
Total	290	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rocero Aracelly

Gráfico 3.5. 19: Elementos físicos y ambiente



Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Análisis e interpretación

En lo que se refiere a los elementos físicos y ambiente: en grado bajo se encuentran 100 personas equivalente al 34.5% y en grado alto 190 personas equivalente al 65.5%. Esto significa que el entorno durante la acogida, en su gran mayoría fomenta comodidad, seguridad, clima de paz y tranquilidad en el cliente, acorde con la promesa de servicio hecha por la empresa.

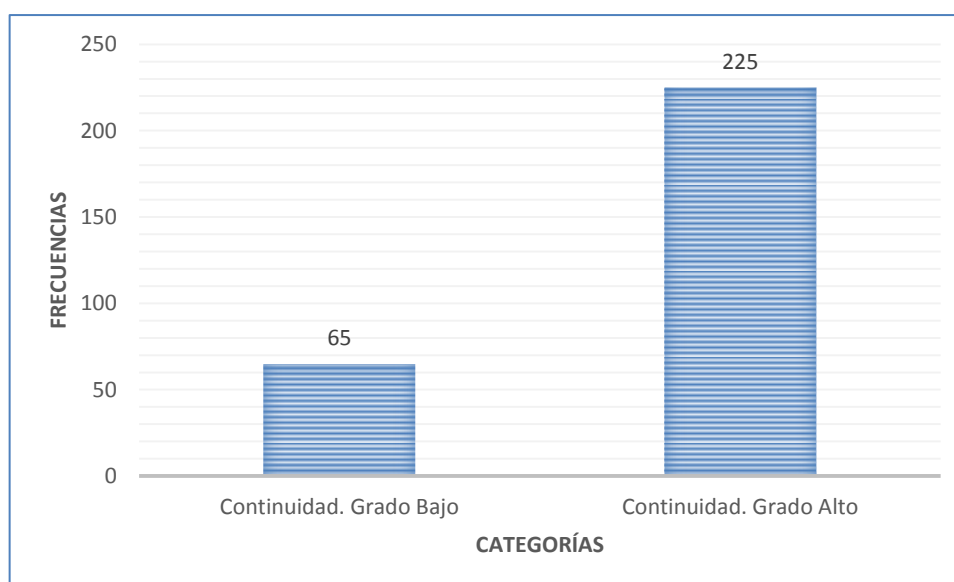
Cuadro 3.5. 22: Continuidad

Apreciación de categorías	f	%
Continuidad. Grado Bajo	65	22.4
Continuidad. Grado Alto	225	77,6
Total	290	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Gráfico 3.5. 20: Continuidad



Fuente: Resultados de la encuesta dirigida al personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Análisis e interpretación

En lo que se refiere a la continuidad: en grado bajo se encuentran 65 personas equivalente al 22.4% y en grado alto 225 personas equivalente al 77.6%. Esto significa que el personal encargado en su gran mayoría da buena acogida en los encuentros o sesiones de trabajo, y garantiza un buen trato a los clientes de manera permanente sin excepción de persona alguna.

Cuadro 3.5. 23: Resultados obtenidos. Encuesta sobre gestión de la información y atención al cliente, después de la aplicación del manual

CATEGORÍAS:	Puntuación grado bajo (1-2-3)	Puntuación grado alto (4-5-6)
Integridad	107	183
Disponibilidad	56	234
Confidencialidad	92	198
Impacto emocional positivo.	78	212
Comunicación verbal	54	236
Comunicación visual	67	223
Comunicación escrita	121	169
Profesionalidad	43	247
Elementos físicos y ambiente	100	190
Continuidad	65	225
TOTAL	783	2117

Fuente: Resultados de la encuesta dirigido a personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Determinación de las medias aritméticas:

<p>Grado bajo</p> $X = \frac{f}{n}$ <p>Siendo:</p> $X = \text{media aritmética}$ $f = \text{sumatoria de frecuencia}$ $n = \text{número de casos (categorías)}$ $X = \frac{783}{10}$ $X = 78 \text{ personas}$ <p>Equivalente al: 26.9 %</p>	<p>Grado alto</p> $X = \frac{f}{n}$ $X = \frac{2117}{10}$ $X = 212 \text{ personas}$ <p>Equivalente al: 73.1%</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Análisis:

Los resultados que arroja la encuesta integrada sobre gestión de la información y atención al cliente aplicada después de la ejecución del manual, presenta una muestra con grado alto, acusa un promedio de 212 personas, equivalente al 73.1% y en grado bajo acusa un promedio de 78 personas equivalente al 26.9% respectivamente.

Puntuaciones obtenidas en la encuesta integrada sobre gestión de la información y atención al cliente después de la aplicación del manual.

Tabla estadística:

X = escala métrica (variable)

f = frecuencia absoluta

Xf = variable por frecuencia

X^2 = variable al cuadrado

fX^2 = frecuencia

n = número total de personas

Escala métrica (1 - 6 puntos)

Cuadro 3.5. 24: Cálculo de la media aritmética y la desviación estándar

X	f	Xf	X^2	fX^2
1	25	25	1	25
2	27	54	4	108
3	26	78	9	234
4	75	300	16	1200
5	76	380	25	1900
6	61	366	36	2196
	n = 290	$Xf = 1203$	$X^2 = 91$	$fX^2 = 5663$

Fuente: Resultados de la encuesta dirigido a personal: administrativo, docente, y discente

Elaborado por: Rosero Aracely

Determinación parámetros:

Media aritmética	Desviación típica
$X = \frac{Xf}{n}$	$S = \sqrt{\frac{fX^2}{n} - \frac{fX}{n}^2}$
$X = \frac{1203}{290}$	$S = \sqrt{\frac{5663}{290} - \frac{1203}{290}^2}$
$X = 4.15$	$S = \sqrt{\frac{5663}{290} - \frac{1447209}{84100}}$
	$S = \sqrt{19.53 - 17.21}$
	$S = \sqrt{2.32}$
	$S = 1.52$

Análisis e interpretación

En relación a la escala métrica (1 – 6 puntos), las 290 personas sometidas a la encuesta integrada sobre gestión de la información y atención al cliente después de la aplicación del manual acusan una media aritmética de 4.15 puntos que los sitúa en el nivel alto. El grupo presenta una desviación típica de 1.52 puntos, el valor representa el grado de dispersión que existe entre los valores de la variable en comparación con la media aritmética.

3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

a) Formulación de la hipótesis estadística

Hipótesis nula H_0

$$\mu_1 = \mu_2$$

La codificación del archivo estudiantil, a través del diseño y aplicación de un manual de procesos, no mejorará de manera significativa la atención al cliente por lo que las medias aritmética poblacionales obtenidas de los resultados de la aplicación de la encuesta sobre este particular, antes y después de la ejecución del manual, son iguales.

Hipótesis alterna H_1

$$\mu_1 \neq \mu_2$$

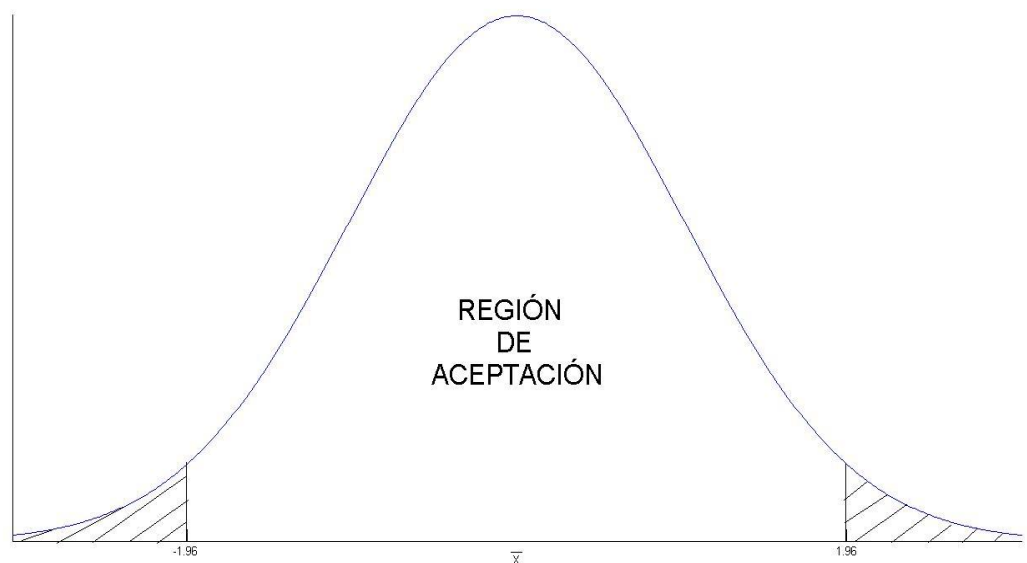
La codificación del archivo estudiantil, a través del diseño y aplicación de un manual de procesos, si mejorará de manera significativa la atención al cliente por lo que las medias aritmética poblacionales obtenidas de los resultados de la aplicación de la encuesta sobre este particular, antes y después de la ejecución del manual, presentan una diferencia significativa.

b) Selección del nivel de significación

Se toma el nivel de significación de 0.05

c) Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Con un nivel de significación de 0.05, le corresponde una región de aceptación de ± 1.96 para la hipótesis nula H_0



d) Especificación de la población y de la muestra

La población asciende a 1053 personas, se toma una muestra de 290 personas equivalente al 27.54% respectivamente.

e) Especificación de la prueba.

Se aplicará la prueba Z

f) Formulación de la prueba Z

$$Z = \frac{X_1 - X_2}{e_{X_1 - X_2}}$$

Siendo:

Z = Prueba Z

X_1 = Media aritmética poblacional antes de la aplicación del manual

X_2 = Media aritmética poblacional después de la aplicación del manual

$e_{X_1 - X_2}$ = Error típico de las diferencias de medias

g) Recolección de datos y cálculo de los parámetros.

Resultados del test sobre inteligencia emocional antes de la aplicación del manual Disciplina con Amor. Escala métrica (1- 6 puntos)	Resultados del test sobre inteligencia emocional después de la aplicación del manual Disciplina con Amor. Escala métrica (1- 6 puntos)
$S_1 = 1.6$ $X_1 = 3.16$ $n_1 = 290$	$S_2 = 1.52$ $X_2 = 4.15$ $n_2 = 27$

g) Cálculo del error típico de las diferencias de medias

$$e_{X_1 - X_2} = \sqrt{\frac{S_1^2}{n} + \frac{S_2^2}{n}}$$

$$e_{X_1 - X_2} = \sqrt{\frac{1.6^2}{290} + \frac{1.52^2}{290}}$$

$$e_{X_1 - X_2} = \sqrt{\frac{2.56}{290} + \frac{2.3104}{290}}$$

$$e_{X_1-X_2} = \sqrt{0.0088275862 + 0.0079668965}$$

$$e_{X_1-X_2} = \sqrt{0.0167944827}$$

$$e_{X_1-X_2} = 0.129$$

h) Aplicación de la prueba Z

$$Z = \frac{X_1 - X_2}{e_{X_1-X_2}}$$

$$Z = \frac{3.16 - 4.15}{0.129}$$

$$Z = \frac{-0.99}{0.129}$$

$$Z = -7.67$$

i) Decisión estadística:

Para un nivel de significación de 0.05, con una puntuación $Z = -7.67$ y la zona de aceptación de ± 1.96 , se rechaza la hipótesis nula (N_0), y se acepta la hipótesis alterna (H_1), puesto que -7.67 queda fuera de la región de aceptación. Cuyo enunciado es:

La codificación del archivo estudiantil, a través del diseño y aplicación de un manual de procesos, si mejorará de manera significativa la atención al cliente por lo que las medias aritmética poblacionales obtenidas de los resultados de la aplicación de la encuesta sobre este particular, antes y después de la ejecución del manual, presentan una diferencia significativa.

CAPITULO IV

MARCO PROPOSITIVO

4.1 TITULO

Codificación del archivo estudiantil, de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Presentación

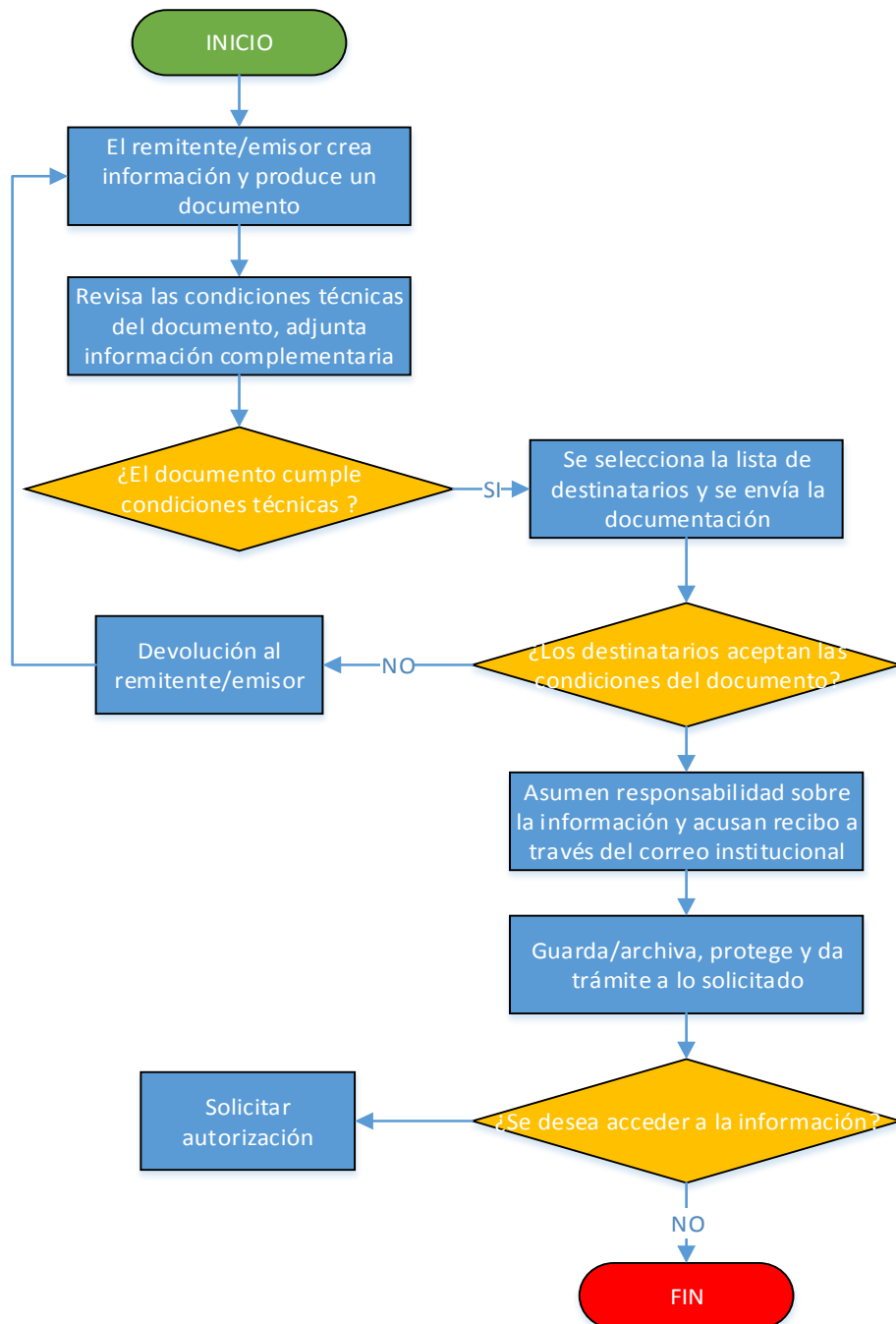
La Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero, atendiendo las nuevas condiciones en que las empresas de vanguardia funcionan en este mundo globalizado en el campo de la economía y el conocimiento, incorpora en sus actividades administrativas un manual de procesos que normaliza la gestión de la información y la atención al cliente. Condición fundamental para el crecimiento y desarrollo institucional, puesto que la información hoy es el activo más valioso con que cuentan las empresas, en tal virtud tiene que ser protegida en su integridad, disponibilidad, y confidencialidad, de tal suerte que pueda ser utilizada eficientemente en la toma de decisiones. Así mismo el acceso ético a la información por parte de los clientes o usuarios, denota respeto y responsabilidad en el servicio que la institución oferta. El usuario tiene derecho a estar informado y la empresa tiene la obligación de poner la información pertinente a su alcance, lo cual crea un ambiente de seguridad y confianza en los usuarios, estas consideraciones le dan transparencia a los actos administrativos, y la empresa adquiere un rango ético en el mercado de servicios que ofrece. Por lo expuesto, existe una relación significativa entre la gestión de la información y la atención al cliente, esta dupla abre el abanico de posibilidades para captar nuevos clientes potenciales.

La actividad de la institución se basa en la información que produce a nivel interno y de la que recibe del exterior esto genera la circulación de documentos y el flujo de trabajo de las dependencias administrativas. Los Remitentes/emisores crean documentos en el sistema

y

seleccionan la lista de destinatarios/Receptores en una secuencia predeterminada, para lo cual deben codificarlo bajo criterio técnico. Al documento creado se le pueden adjuntar archivos físicos o virtuales con información. Y cuando todos los involucrados en el flujo de destinatarios/receptores hayan revisado el documento, cada encargado de la dependencia administrativa debe guarda/archiva- proteger el trámite, es decir los documentos de respaldo. Este archivo puede ser consultado luego mediante el respectivo menú de códigos, que reposará en los registros de entrada original donde se podrá rastrear el recorrido administrativo del documento. Para efectos de seguridad es necesario que todos los documentos sean digitalizados transformados a formato PDF, de tal suerte que, el rastreo se lo pueda efectuar a través de filtros de información, cualquier modificación, transferencia a otras dependencias quedará registrado en el administrador de los procesadores de textos. Si consideramos que por regla general un documento es parte de un trámite, tiene que archivarse bajo este enfoque, un nuevo documento puesto en circulación genera actividad administrativa, es decir, una acción o trámite, por lo que el usuario podrá filtrarlo a través de este criterio (Trámite No....), y conocer es estado de situación del mismo. Los administradores podrán conocer todos los trámites que se encuentran en circulación, y determinar las directrices necesarias para agilizar los procesos necesarios para solucionar problemas o satisfacer las necesidades de información, y cuando un trámite concluye toda la información y documentos relacionados físicos y virtuales quedan guardados y protegidos por los responsables.

Diagrama de flujo N° 1: Circulación de documentos a través de emisores y receptores



4.2.2 Introducción

La propuesta delinea los procesos que se deben canalizar en el contexto de la gestión de la información y por defecto mejorar la atención al cliente. El sistema de flujo de la información se encuentra formado por: el sistema de gestión de archivo de oficina. El sistema de gestión de archivo digital de documentos. El sistema de gestión de la organización del archivo de oficina, que tiene como competencia la organización de la correspondencia, el libro de registro de entrada, expedientes. La digitalización de documentos que tiene como competencias la ordenación de las series documentales, señalización de los documentos, administración de documentos electrónicos, correos electrónicos. Y los procesos de gestión para la atención al cliente.

Bajo esta óptica el cliente es el centro de interés de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero, puesto que todos los componentes, recursos, y procesos de gestión administrativa se los delinea en función de las necesidades del cliente/usuario, estableciendo un nuevo paradigma. Esto implica el desplazamiento de cualquier otro tipo de interés en la escena principal de la vida institucional y la reubicación del usuario en el centro de la acción administrativa. Esto ayuda a los administradores a planear las secuencias dinámicas de sus actividades pensando en los usuarios, tomando en cuenta las necesidades de información insatisfechas para poder solucionar sus problemas y dar agilidad a la gestión de su trámites personales, cada usuario procesa la información en su intelecto de manera particular, por lo que necesita del asesoramiento oportuno para conocer, comprender y definir con claridad lo que requiere de la institución, de ahí que, el usuario debe contar con el apoyo personalizado físico o virtual, claro y transparente del personal responsable. Por lo expuesto, la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero, ofrece una nueva cultura de la gestión de la información y de la atención al cliente, convencida en que el cliente tiene derecho al acceso de la información y a ser tratado con calidez como parte fundamental de la cosmovisión del buen vivir (Sumak Kawsay), concepto introducido en la Constitución de la República del año 2008.

4.2.3 Objetivos

4.2.3.1 General

Codificar el archivo estudiantil, a través del diseño y aplicación de un manual de procesos, de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero de los periodos lectivos 2012; 2012-2013.

4.2.3.2 Específicos

- Definir un modelo integral de procesos para la gestión de la información de los archivos de oficina: físico y digital respectivamente.
- Normalizar el sistema de gestión de archivo de oficina para facilitar la gestión rápida y eficaz por parte de las personas encargadas durante el periodo inicial en el que los expedientes y archivos estudiantiles se tramitan y custodian en las dependencias.
- Normalizar el sistema de gestión de archivo digital de documentos para recoger, organizar, custodiar, digitalizar y conservar la documentación que le sea remitida por los clientes y generados dentro de la empresa.
- Garantizar un servicio de calidad y calidez a los usuarios, enmarcado en disposiciones, estándares y normas jurídicas que transparenten las actividades que realiza la empresa.
- Diseñar y aplicar un manual de procesos para gestionar la codificación del archivo estudiantil, y mejorar por defecto la atención al cliente, de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero.

4.2.4 Fundamentación

El crecimiento institucional implica el aumento de actividades administrativas, académicas y de otros tipos, por lo que, cada acto genera documentos que respaldan las diligencias y decisiones administrativas, en tal virtud, el flujo de información dentro del sistema de gestión institucional exige la normalización de la gestión de la

documentación administrativa, así como la aplicación de criterios técnicos en la organización y acceso a la documentación que genera la institución, situación que incidirá en la atención eficiente al usuario o cliente de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero.

La legislación ecuatoriana establece que las instituciones están obligadas a organizar y conservar los documentos que produzcan en el ejercicio de sus actividades para la rendición de cuentas a las instituciones de control y a la sociedad ecuatoriana en general, como mecanismos oficiales para transparentar todos los procesos que aplican en la consecución de las metas y objetivos institucionales.

Hoy toda la información documental que tiene que ver con las diversas actividades que una empresa realiza forma parte del patrimonio documental y de su memoria histórica, es a través de ésta, que la organización va creando su identidad institucional a medida que sirve a la comunidad como elemento de crecimiento y desarrollo.

El avance científico y tecnológico determina la eficiencia en los procesos de organización conservación y transferencia de la información, de tal manera que, cualquier asunto puede ser conocido de manera inmediata en cualquier parte del mundo superando las barreras de tiempo y espacio, las empresa que no se incorporen a la globalización del conocimiento, y no se adapten a los cambios que esta nueva era exige, terminaran por desaparecer.

Hay que considerar el hecho legal sobre la información en soporte informático registrada, producida o recibida en el inicio, en el proceso o en la resolución de una actividad empresarial o particular y que consta del contenido, del contexto y de la infraestructura, vienen a ser documentos que pueden ser utilizados en actos judiciales y extrajudiciales, por lo expuesto, la organización de la información debidamente documentada en soporte digital tiene validez jurídica, razón suficiente para administrarla bajo criterios técnicos y legislativos.

Debido a lo expuesto, para la organización, clasificación/codificación, conservación y accesibilidad a los documentos institucionales se puede emplear cualquier medio electrónico, informático, óptico o telemático, con el fin de dar seguridad, protección y conservación a los soportes que guardan información en cada una de las unidades

administrativas, incorporando las tecnologías más avanzadas en la protección, administración y conservación de archivos.

De ahí que es urgente que la institución indexe programas de microfilmación y digitalización de documentos e informes referentes a los actos administrativos que ejecuta en el desarrollo de sus actividades, cabe señalar, que los documentos tienen la validez y eficacia del documento original, cuando cumplen requisitos legales y se garantice la autenticidad, integridad e inalterabilidad de la información, por lo que la certificación de documentos tiene efectos jurídicos, en tal virtud el archivo institucional debe constar con respaldos de comprobada durabilidad y calidad, cumpliendo con criterios nacionales e internacionales para ser considerados con fuerza legal.

4.2.5 Procesos para la gestión de la información

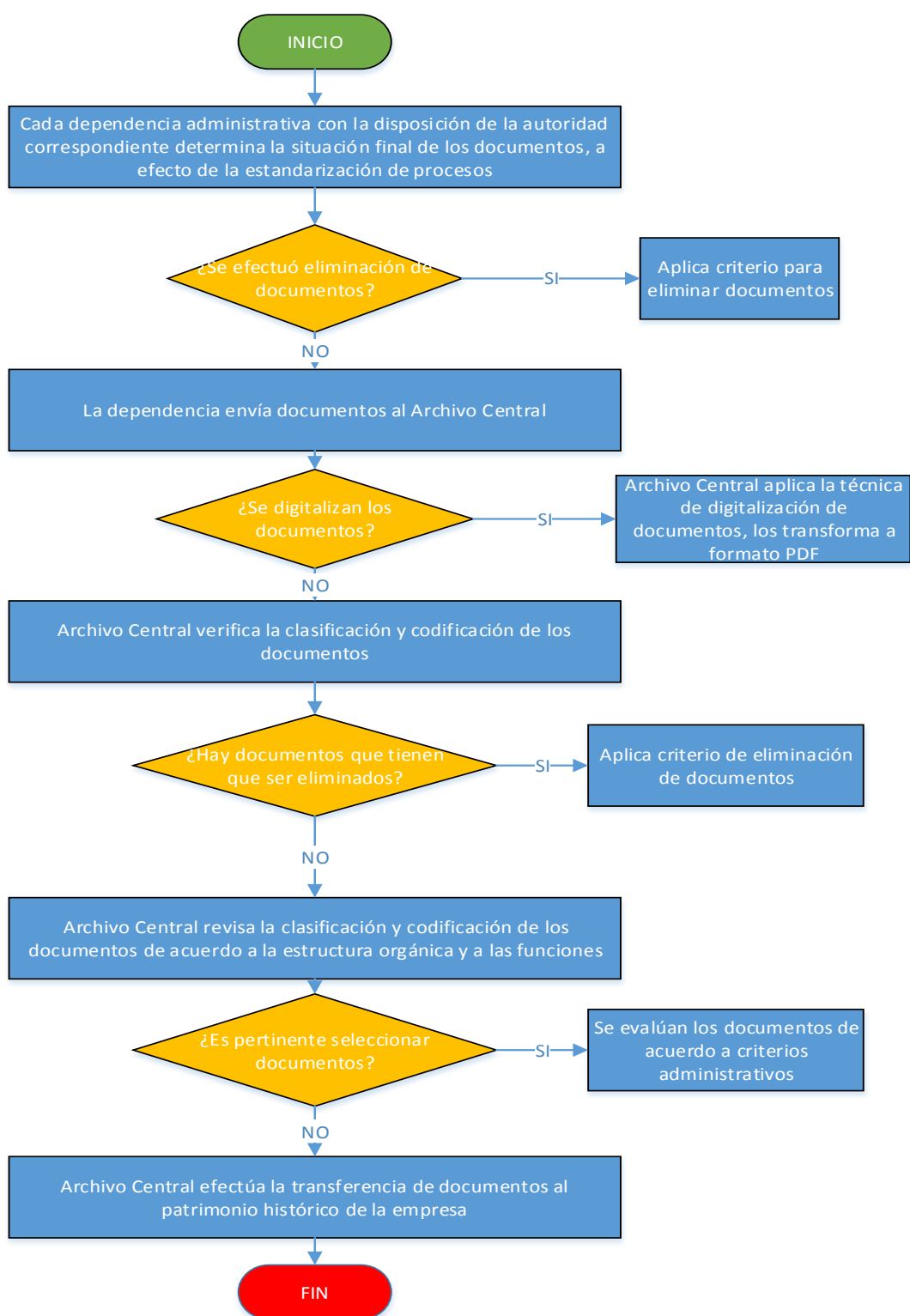
4.2.5.1 Sistema de gestión de archivo de oficina

- Estandarizar los procedimientos de organización de los documentos en las oficinas para facilitar una gestión rápida y eficaz por parte de las Personas encargadas durante el periodo inicial en el que los expedientes se tramitan y custodian en las dependencias
- Establecer las transferencias de las series documentales al Archivo Central de forma y manera que los documentos se mantengan organizados y accesibles para los usuarios internos y externos.
- Sentar las bases para el establecimiento de un Sistema que permita la gestión global e integrada de la documentación que gestiona la empresa, independientemente de su soporte físico – digital y de la fase del ciclo de vida en que se encuentre, a partir de los instrumentos de tratamiento uniforme de los documentos, por lo que habrá documentos que tienen que ser eliminados en el proceso.
- Archivo Central debe asumir la responsabilidad de digitalizar oficialmente los documentos que considere válidos para el proceso de archivo de la información en documentos que cumplan con especificaciones técnicas, se recomienda

aplicar el formato PDF, en la captura de documentos, proceso que se lo describirá más adelante.

- El calendario de conservación y eliminación de los documentos de acuerdo con la normativa administrativa, no obstante la normativa legal manifiesta que hay que conservarlos de 3 a 6 años dependiendo su importancia empresarial y jurídica, sin embargo habrán documentos que deben ser conservados para siempre, porque forman parte del patrimonio empresarial.
- El sistema de clasificación y codificación de los documentos y los expedientes, de acuerdo con la estructura orgánica y las funciones que se desempeñan en la empresa, que a efecto de estandarización serán identificados con el número de la cédula de identidad y los datos correspondientes.

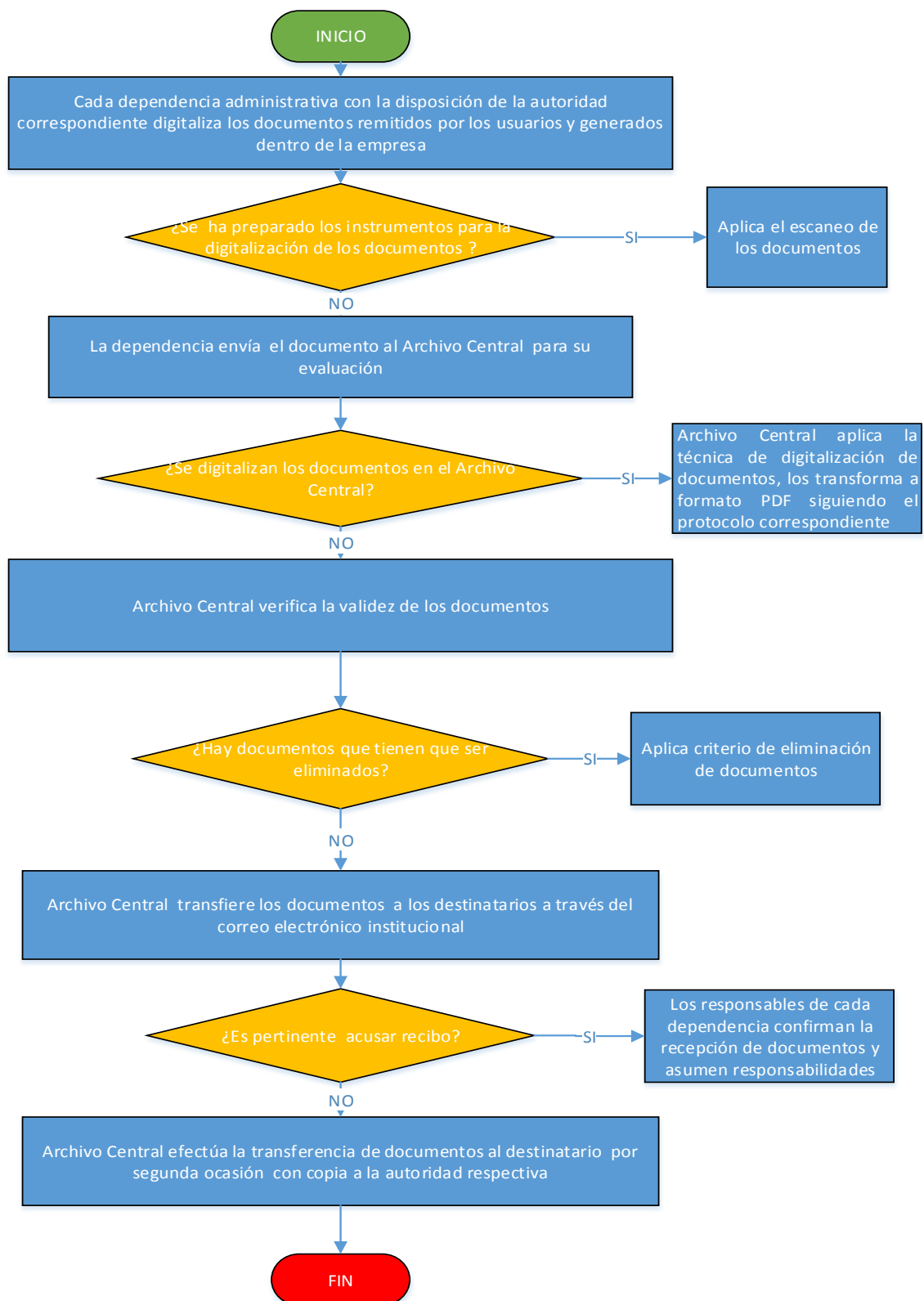
Diagrama de flujo N° 2: Sistema de gestión de archivo de oficina



4.2.5.2 Sistema de gestión de archivo digital de documentos

- Cada dependencia administrativa con la disposición de la autoridad correspondiente, puede aplicar el proceso de digitalización de documentos remitidos por los usuarios y producidos dentro de la institución.
- Tomar, organizar, custodiar, digitalizar y conservar la documentación que le sea remitida por los clientes y generados dentro de la empresa.
- Elaborar los instrumentos para el tratamiento de la documentación, en colaboración con los empleados de la empresa; escaneo, captura de documentos considerados como válidos, es decir, que tengan relación con la actividad propia de la institución.
- Gestionar las transferencias documentales de las diferentes dependencias de la empresa hacia el Archivo Central para su evaluación y su transformación digital. En formato PDF, siguiendo el protocolo de rigor.
- Aplicar la evaluación y selección de la documentación, de acuerdo con la normativa que expida la dirección de la empresa, es posible que hayan documentos que no pasen la validación y tengan que ser eliminados
- Gestionar el préstamo de la documentación a las dependencias de la empresa y la consulta de la misma de acuerdo con las normas de acceso a los documentos.
- Facilitar el acceso y difusión del patrimonio documental de la empresa de acuerdo a sistemas digitales de información, para transferir la información acusando recibo a través de los correos electrónicos institucionales.
- El sistema de descripción y de gestión, preferiblemente automatizada, de los documentos y expedientes para describir y recuperar la información.

Diagrama de flujo N° 3: Sistema de gestión de archivo digital de documentos



4.2.5.3 Sistema de gestión de la organización del archivo de oficina

a) Correspondencia - Características:

- Es un tipo de documentación que recibe la institución de manera consuetudinaria a través de todas las unidades administrativas
- Pueden ser originales o copias.
- No está vinculada a ningún procedimiento administrativo.
- Aporta información de muy distinto tipo.

b) Organización

- La correspondencia no se debe clasificar y ordenar por entradas y salidas, sino que cada carta debe ir unida a su respuesta.
- La correspondencia, tanto emitida como recibida, que forma parte de un expediente, se ordena con dicho expediente.
- La correspondencia que acompaña a una información importante, facturas, informes u otros documentos, se archiva en función de esta información adjunta.
- La correspondencia que se organiza como tal es la que no forma parte de un expediente ni acompaña a una información importante, es decir, que se limita a una información más genérica. Se debe agrupar en:
 - *Correspondencia externa*: Cuando se trata de correspondencia entre una unidad administrativa de la UA y personas o instituciones ajenas a la misma.
 - *Correspondencia interna*: Cuando se trata de correspondencia o notas interiores entre las dependencias de la empresa.

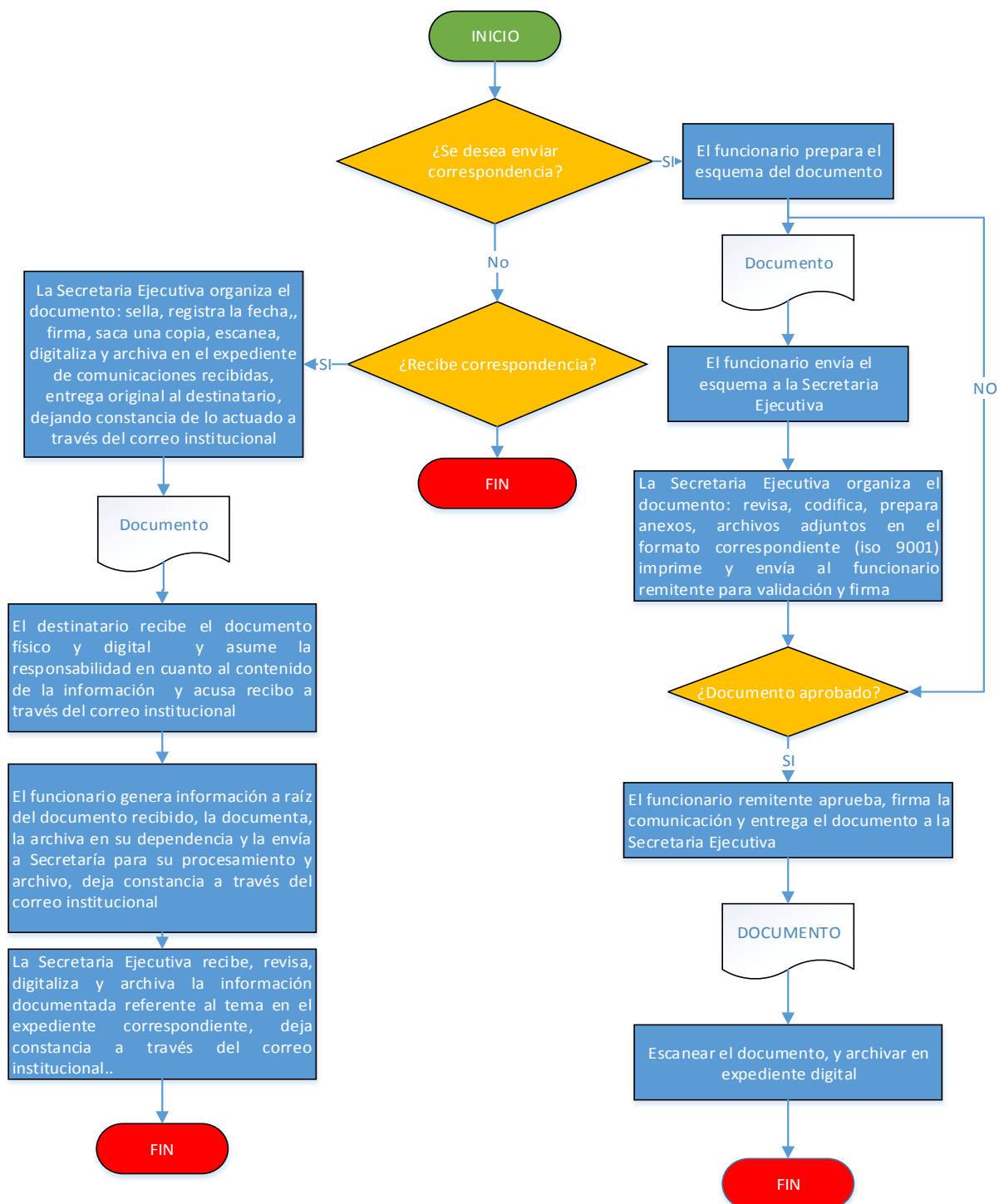
Por lo expuesto cuando se desea enviar correspondencia se aplica el siguiente proceso:

- El funcionario prepara el esquema del documento
- El funcionario envía el esquema a la Secretaria Ejecutiva
- La Secretaria Ejecutiva organiza el documento: revisa, codifica, prepara anexos, archivos adjuntos en el formato correspondiente.
- Envía al funcionario remitente para su validación y firma de responsabilidad.
- El funcionario aprueba remitente aprueba, firma la documentación y envía a la Secretaria Ejecutiva.
- Escanea el documento y archiva en un expediente digital /físico

Cuando se recibe correspondencia se procede del siguiente modo:

- La Secretaria ejecutiva organiza el documento. Sella, registra la fecha, digitaliza y archiva en el expediente de comunicaciones recibidas, entrega el original al destinatario, dejando constancia de lo actuado a través del correo electrónico institucional.
- El destinatario recibe el documento físico y digital y asume la responsabilidad en cuanto a su contenido de la información y acusa recibo a través del correo institucional.
- El funcionario genera información a raíz del documento recibido, la documenta la archiva en su dependencia y la envía a Secretaría para su procesamiento y archivo, deja constancia a través del correo institucional.
- La Secretaria Ejecutiva recibe, revisa, digitaliza y archiva la información documentada referente al tema en el expediente correspondiente, deja constancia a través del correo institucional.

Diagrama de flujo N° 4: Sistema de gestión de la organización del archivo de oficina - correspondencia

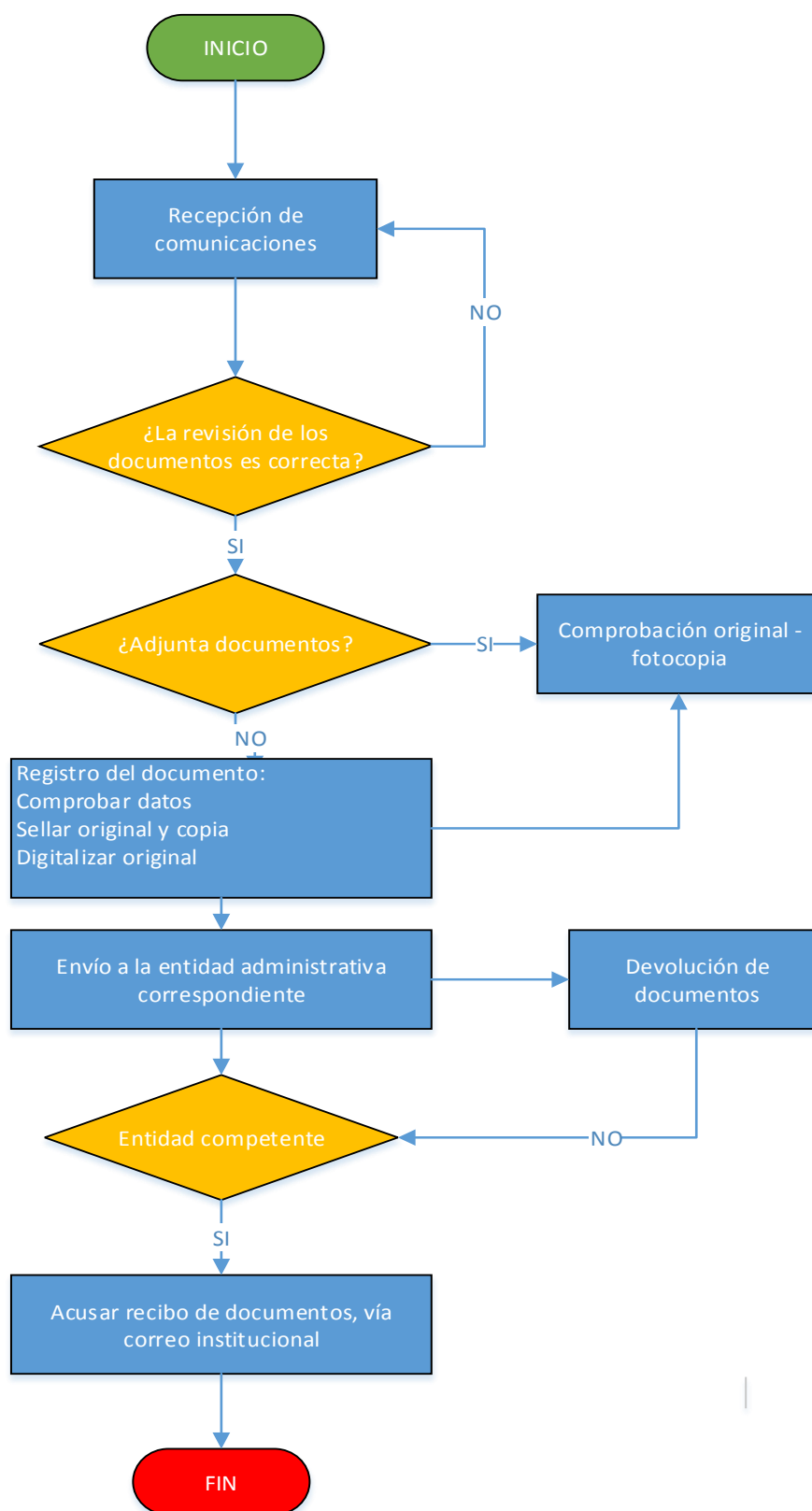


c) Gestión de libros de registro

El registro es un instrumento jurídico, cuya finalidad es conseguir un sistema de control y de garantía externa e interna de los documentos que se presentan en la Administración y de los documentos oficiales que se envían a otros órganos o a particulares. El registro permite certificar la existencia de un documento aunque éste no se haya conservado. Registro General y varios Registros auxiliares en las diversas dependencias, a los que recurrirán por derecho los usuarios. La oficina podrá mantener un sistema de control interno (sin sello de registro) para aquellos documentos que no sean objeto de registro: acuerdos, actas, certificados, diligencias, currículums, informes, memorias, notas internas, etc. El manejo de libros de registro se guiará a través del siguiente proceso.

- Los escritos, comunicados, solicitudes, o cualquier otro tipo de documento, se reciben en la oficina de Secretaría/ Archivo de forma presencial, por correo interno (sobres o carpetas), correo ordinario, correo certificado, correo electrónico o empresas de mensajería.
- El funcionario responsable comprueba los datos del documento. En la forma de registro presencial, si hay algún error o falta algún dato en el documento, el funcionario comunica al usuario para que proceda a completar o corregir la información.
- Si el usuario presenta documentación adjunta y así lo indica en su escrito, el responsable comprueba en su presencia la constancia de estos documentos. Si falta algún documento que el usuario dice entregar, no se procede al registro del documento hasta que se solucione el problema.
- Cuando haya que verificar documentación adjunta, la persona responsable comprueba que la fotocopia se corresponde con el original tras lo cual, estampa en cada plana el sello de comprobación, se hace constar la fecha, la oficina de registro, el nombre y la firma de quien efectúa la recepción del documento.
- Se recomienda digitalizar la documentación original

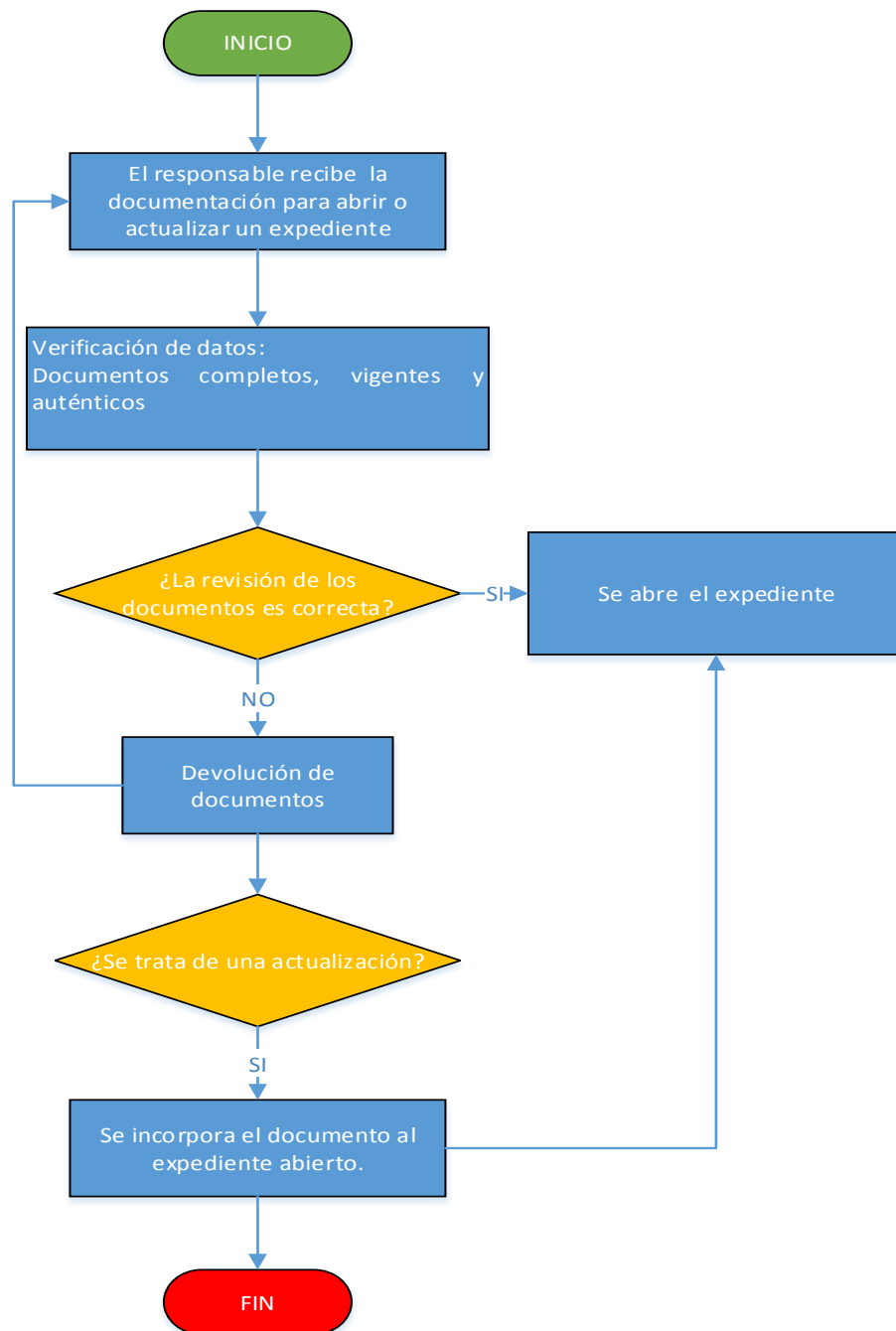
Diagrama de flujo N° 5: Gestión de libros de registro



d) Gestión de expedientes

- Cada expediente debe estar contenido en una carpetilla o guarda exterior en donde se anotarán todos los datos que identifiquen dicho expediente: nombre de la oficina que lo ha tramitado, fecha de iniciación y finalización, resumen del asunto, N° de documentos, código del cuadro de clasificación con la denominación de la serie y signature de instalación.
- Se aconseja integrar cada documento en su expediente desde el primer momento, ya que transcurrido un tiempo resulta más difícil hacerlo con acierto.
- Se ha de evitar la extracción de documentos originales de los expedientes en tramitación a solicitud de terceros; en este caso se fotocopiarán y devolverán inmediatamente a su lugar.
- Si fuera necesario extraer un documento original de su expediente, además de apuntarlo en un libro de control de préstamos, habrá de quedar en su lugar un testigo (ejemplo: hoja tamaño folio de color), haciendo constar el nombre de la persona que se responsabiliza del mismo, la fecha y las indicaciones que permitan identificar tal documento para su posterior recuperación.

Diagrama de flujo N° 6: Gestión de expedientes



4.2.5.4 Gestión de digitalización de documentos

El proceso se inicia con la identificación del documento, esto es, el soporte físico, tipo de papel, tamaño A4, A3, etc. diagnóstico que permite conocer las características del material que se va a procesar y clasificarlo de manera adecuada.

a) Ordenación de las series documentales

Los tipos de ordenación de las series documentales pueden ser:

- *Orden cronológico:*

Ejemplo.: Expedientes de reuniones: año, mes y día.

- *Orden cronológico y alfabético :*

Ejemplo: Correspondencia: orden cronológico por años con división alfabética por nombres de instituciones, clientes, dependencias.

- *Orden alfabético:*

Ejemplo.: Expedientes personales: nombres de personas físicas.

- *Orden numérico:*

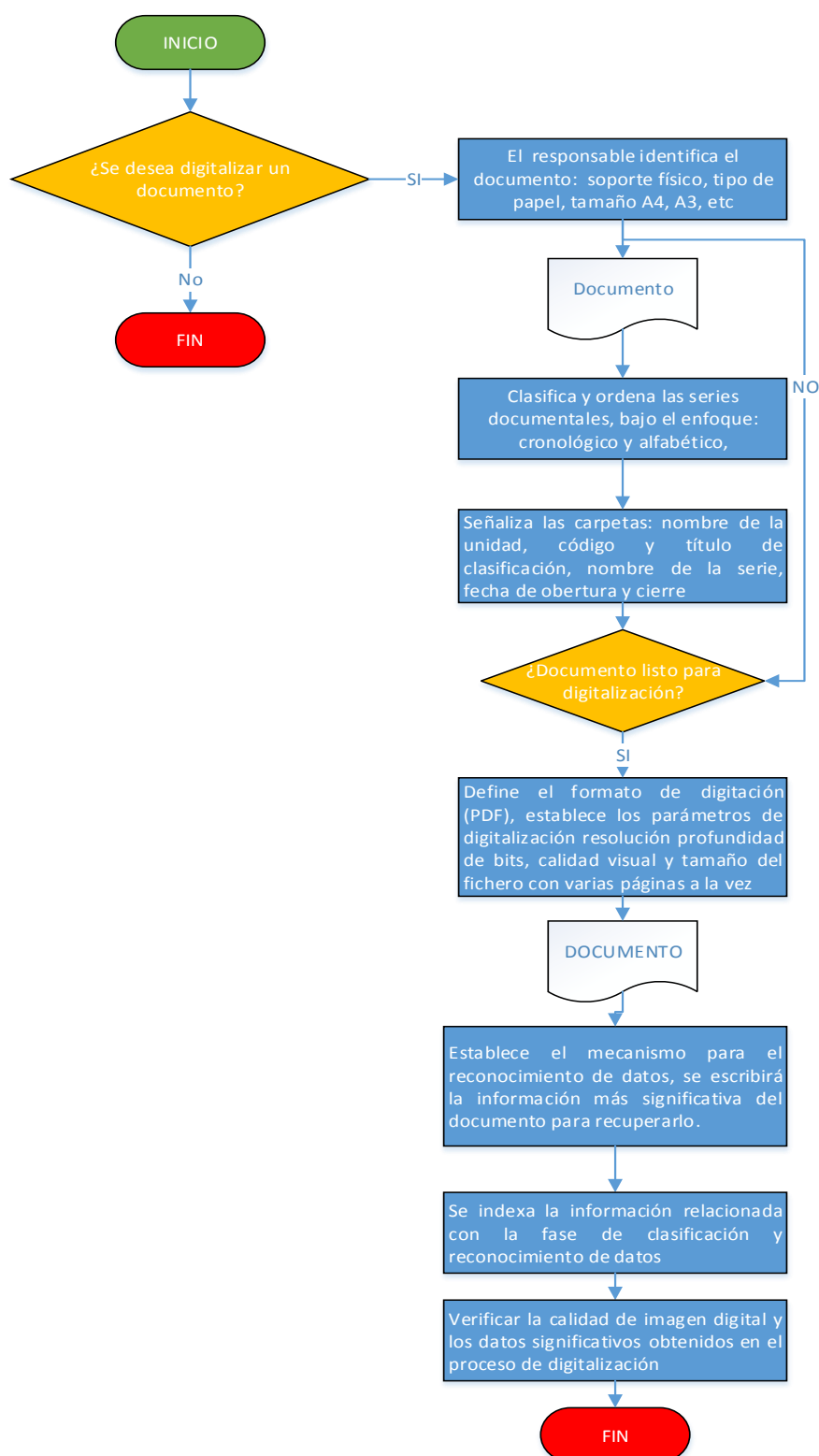
Ejemplo: Documentación contable: N° de control del expediente, correspondientes a un mismo ejercicio económico.

b) Señalización de los documentos a través códigos de referencia

- Para identificar el contenido de las carpetas de archivo, las carpetas suspendidas, cajas de archivo definitivo y el mobiliario de archivo, se ha de normalizar la señalización:
- *Señalización de carpetas:* los expedientes de archivo se guardan en carpetas digitales en las que se han de hacer constar los siguientes datos:
- Nombre del Servicio y Unidad

- Código y título de clasificación, se empleará el número de la cédula de identidad del usuario, para a través de éste se pueda acceder a toda la información relacionada, formando un bloque de datos vinculados.
- Título propio de la serie
- Años: año de obertura y cierre del expediente
- Opcionalmente se podrá hacer constar el título propio del expediente y otras observaciones que se consideren necesarias.
- Se define el formato de digitación PDF, se establece los parámetros de digitalización, resolución, profundidad de bits, calidad visual y tamaño del fichero con varias páginas a la vez
- Se establece el mecanismo para el reconocimiento de datos, se escribirá la información más significativa del documento para su recuperación.
- Se indexa la información relacionada con la fase de clasificación y reconocimiento de datos.
- Se verifica la calidad de la imagen digital y los datos significativos obtenidos en el proceso de digitalización.

Diagrama de flujo N° 7: Gestión de digitalización de documentos



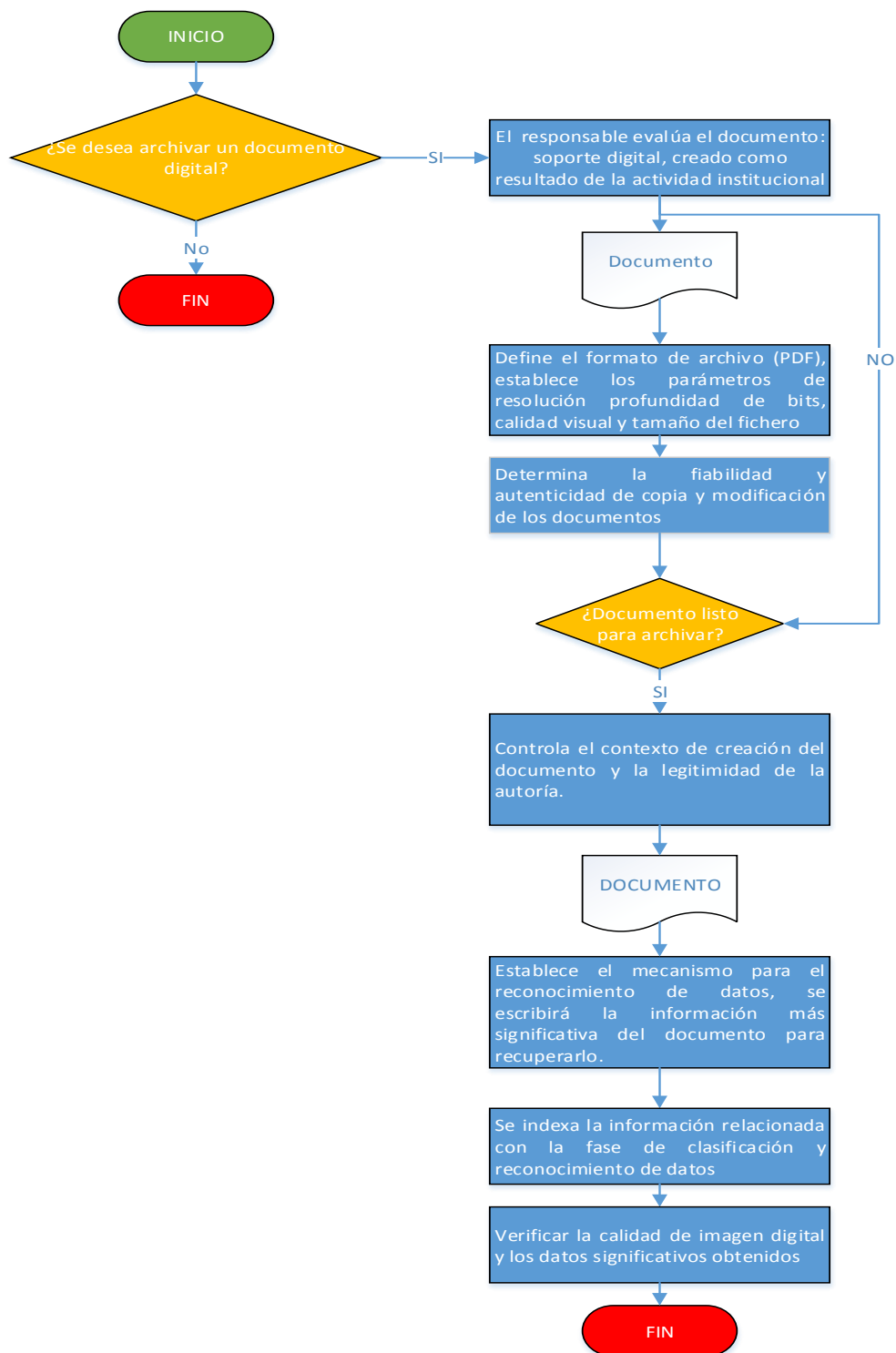
c) Gestión de documentos electrónicos

Las características que debe reunir un documento para ser considerado documento de archivo, no varían al cambiar de formato o soporte; para que un documento electrónico

sea considerado documento de archivo ha de haber sido creado como resultado de la actividad de la institución o empresa que lo genera o recibe, de igual manera que el resto de la documentación de archivo. Al igual que sucede con los documentos en papel, el primer criterio a emplear será el siguiente:

- El funcionario responsable evalúa el documento: soporte digital, determina si es el resultado de las actividades inherentes a la institución.
- Distingue si son documentos electrónicos de archivo que amerita: identificar, guardar, conservar y transferir, o si son documentos electrónicos que no forman parte del archivo, y, por lo tanto, pueden ser eliminados.
- Define el formato de archivo (PDF), establece los parámetros de resolución, profundidad de bits, calidad visual y tamaño del fichero.
- Control de fiabilidad y autenticidad: la facilidad de copia y modificación de los documentos informáticos hace necesario el establecimiento de medidas y controles para asegurar su fiabilidad y autenticidad:
- Controlar el contexto de creación del documento y la legitimidad de la autoría para asegurar su fiabilidad.
- Establece el mecanismo para el reconocimiento de datos, se escribirá la información más significativa del documento para recuperarlo
- Se indexa la información relacionada con la fase de clasificación y reconocimiento de datos.
- Verifica la calidad de imagen digital y los datos significativos obtenidos.

Diagrama de flujo N° 8: Gestión de documentos electrónicos



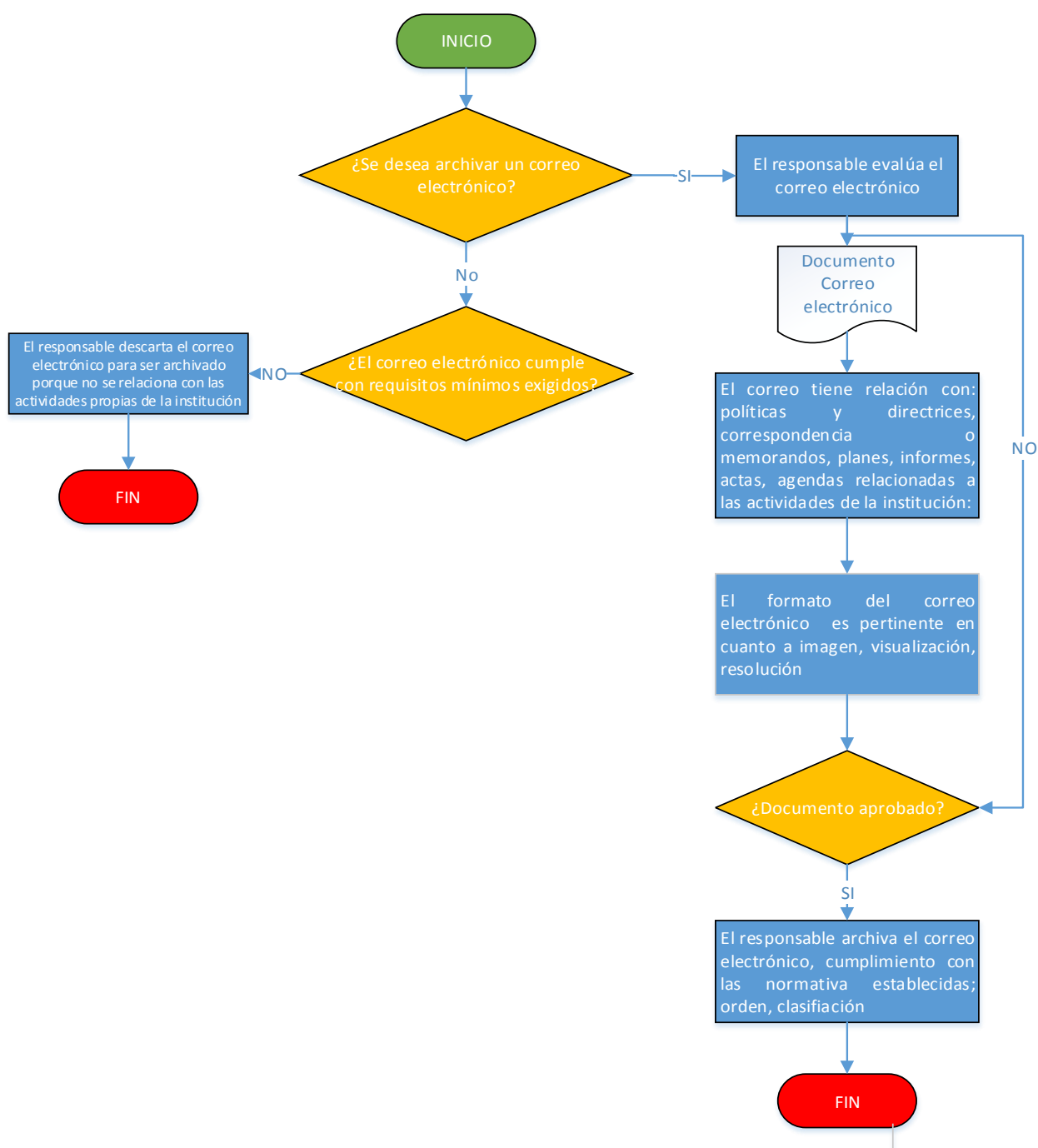
d) Gestión de correos electrónicos

El correo electrónico está teniendo un fuerte impacto en la forma en la que las organizaciones desarrollan sus actividades, en la medida en que mejoran las comunicaciones internas, eliminan el papeleo y automatizan las rutinas de trabajo. Sin embargo, las ventajas de este sistema pueden verse eliminadas si los sistemas de correo electrónico y de tránsito de los documentos electrónicos no son gestionados de forma efectiva.

Se resumen algunos procesos *prácticos* para su gestión:

- Separar los mensajes que constituyen documentos de archivo de los mensajes informales que no proporcionan evidencia de políticas oficiales o transacciones de la empresa.
- Los tipos de mensajes que habitualmente constituyen documentos de archivo son: políticas y directrices, correspondencia o memorandos relacionados con actividades propias de la organización, planes de trabajo, agendas, actas, borradores de documentos que se envían para ser comentados o aprobados, cualquier documento que inicia, autoriza o completa una transacción dentro de la organización, informes finales o recomendaciones.
- Los mensajes enviados o recibidos han de ser guardados y clasificados en carpetas de mensajes en el mismo momento en que se recibe o envía un mensaje, previa configuración de las carpetas de las series documentales correspondientes en el mismo programa de correo.

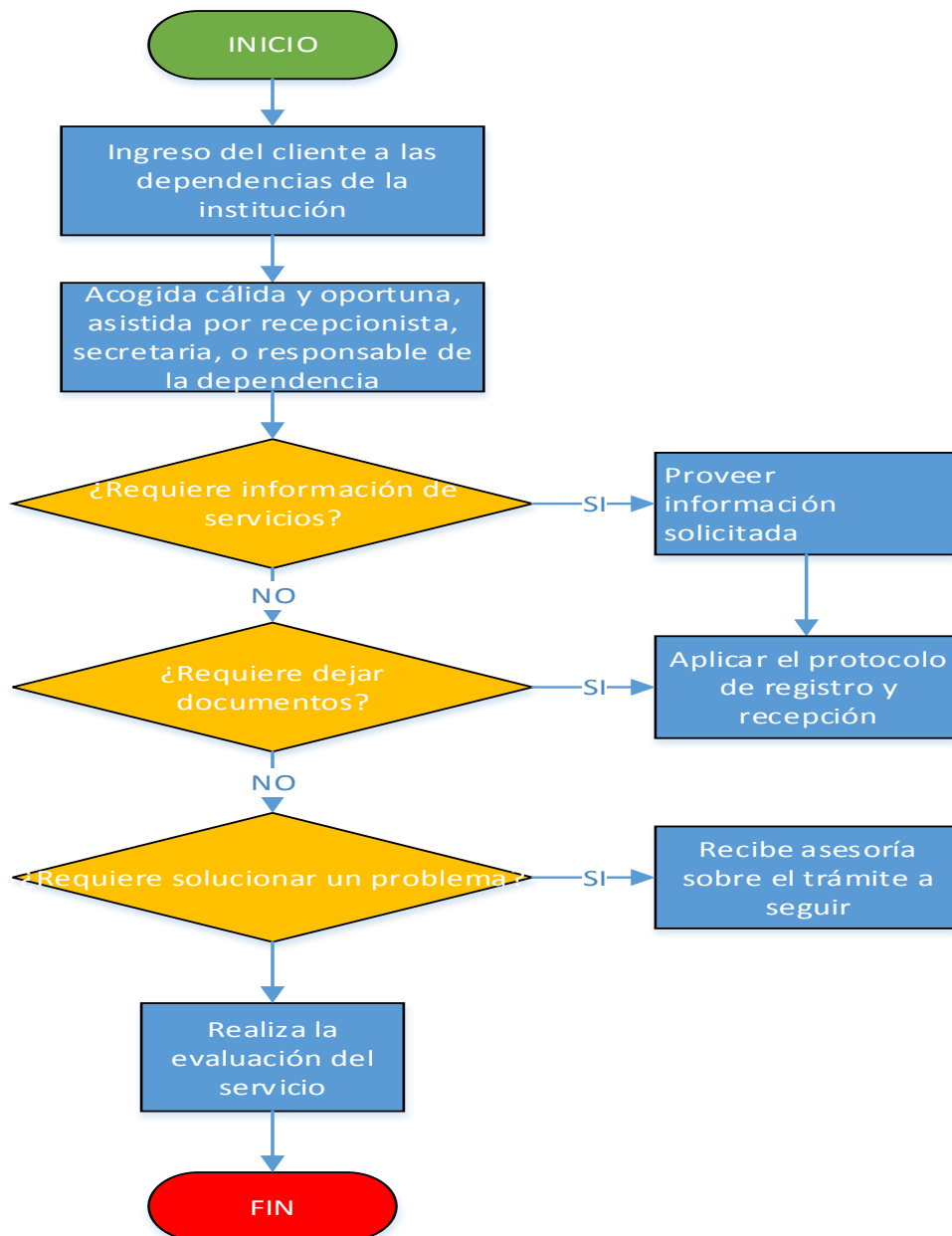
Diagrama de flujo N° 9: Gestión de correos electrónicos



4.2.6 Sistema de gestión para la atención al cliente

- Atención educada y oportuna a cada persona usuaria o no de los servicios que ofrece la empresa
- Información clara y transparente sobre los servicios que ofrece la empresa a sus clientes.
- Presentar una actitud de acogida e interés por las personas y sus problemas que desean solucionar a través del a consultoría.
- Realizar propuestas de solución, que optimicen el tiempo y los recursos económicos que el cliente posee de manera limitada.
- Garantizar un servicio de calidad y calidez a los usuarios, enmarcado en disposiciones y normas jurídicas que transparentan las actividades que realiza la empresa.
- Mantener constantemente informado a los usuarios, a través de correos electrónicos sobre el estado en que se encuentra el trabajo de consultoría.
- Mantener los documentos en un sistema de almacenamiento ampliamente aceptado de tecnología neutral y formatos de intercambio de datos como XHTML, evitando el uso de etiquetas HTML no estándares.
- Mantener colecciones master de preservación almacenadas en diferentes equipos.
- Realizar periódicamente actualizaciones y revisar la funcionalidad e integridad de los registros.
- Los documentos web, así como sus metadatos asociados han de ser preservados mediante copiado, reformateado o migración y estas acciones han de ser documentadas mediante nuevos metadatos en los que se recoja cualquier pérdida de funcionalidad, contenido o apariencia.

Diagrama de flujo N° 10: Sistema de gestión para la atención al cliente



CONCLUSIONES:

- El diagnóstico efectuado en el archivo físico y digital permitió determinar las falencias en cuanto a la ausencia de codificación en lo que respecta al archivo estudiantil en los períodos lectivos 2012; 2012-2013
- El marco teórico conceptual permitió efectuar el análisis de resultados y delinear de manera eficiente la propuesta, satisfaciendo las necesidades de información de la institución a través del diseño y aplicación de un manual de procesos que permitió codificar el archivo estudiantil.
- La codificación del archivo estudiantil, a través del diseño y aplicación de un manual de procesos, si mejoró de manera significativa la atención al cliente por lo que las medias aritmética poblacionales obtenidas de los resultados de la aplicación de la encuesta sobre este particular, antes y después de la ejecución del manual, presentan una diferencia significativa.
- La Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero debe situarse en la vanguardia de los servicios que oferta y satisfacer las necesidades de información de los usuarios o clientes, a través de una atención basada en la calidad y calidez, como condición básica para su crecimiento y desarrollo.
- La capacitación constante en aspectos relacionados a la gestión de la información, sistemas de control de archivos, y atención al cliente, deben convertirse en el puntal de las actividades que realiza la institución, puesto que, las personas o empresas que posean el conocimiento, la ciencia y la tecnología, estarán en capacidad de captar el mayor número de clientes.
- La información que produce la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero y la que se genera debido a su actividad y la relación con usuarios externos, debe convertirse en su patrimonio documental, es decir, debe estar custodiada, preservada, debe ser transparente y veraz para que sea útil y confiable en la toma de decisiones.
- La incorporación de herramientas tecnológicas en el control del archivo de oficina es importante y necesaria puesto que el proceso de búsqueda y aplicación

de la información se realiza de manera más eficiente, con ahorro de tiempo y recursos económicos.

RECOMENDACIONES

- Incorporar en los procesos de gestión de la información de la La Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales del Cantón Quero, un sitio web corporativo, interactivo con el cliente o usuario, para obtener información, realizar consultas del estado de sus trámites administrativos, tener acceso a la información académica personal, este servicio da testimonio de la imagen institucional, transparentando las actividades que realiza, registrando el historial de todos los procesos que efectúa la empresa. De esta manera la organización se ve obligada definir políticas de preservación de su sitio web que asegurando la conservación y el acceso futuro a la información.
- El futuro del uso y manejo de la información, debe gestionarse a través de páginas Web puesto que dinamizan los procesos mediante la combinación de bases de datos y hojas de estilo basadas en: preferencias de los usuarios, perfiles de acceso, solicitud del usuario, etc. En este caso el sitio web se convierte en una prioridad de la organización, por lo que deberá determinar su centro de interés a la hora de fijar y capturar la información: bien las transacciones entre los clientes y la organización, bien los objetos que comprende el contenido del sitio en el momento determinado.
- Iniciar a mediano plazo la expansión de los servicios que ofrece la empresa hacia otros sectores del país, a través de su página WEB, de tal suerte que, no existan barreras de espacio y tiempo en el crecimiento de la empresa.
- Ejecutar campañas publicitarias con información sobre asuntos inherentes a la institución, en especial sobre los procesos de gestión que se aplican en los actos administrativos y la forma ética de tener acceso a la información que produce, dando confianza a los posibles clientes en potencia.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, E. (1996). *Metodología de la Investigación Científica*. Loja. Ecuador: Ediloja

Caja de Seguridad de Documentos (CS-DOCS). (2013) *Organizador de archivos*
Recuperado de: <http://www.cs-docs.com/index.php/productos/admon-de-archivos>

Campos, B. (2000). *De la sociedad de la información a la del conocimiento y el aprendizaje*. Bilbao. España: Fesabid

Couso, R. . (2010). *Atención al cliente*. Bogotá: Edit. Ideas propias.

Deleuze, G. (2003). *Postdata de las sociedades de control*. México: Edit. Centro

Enciclopedia de la Administración. (2002). Madrid, España: Ediciones MC Graw Hill.

Enciclopedia Virtual DEFINICIÓN (2013) Definición de empresa. Recuperado de:
<http://www.definicion.com.mx/empresa.html>

Enciclopedia libre Wikipedia (2012) *Definición de empresa*. Recuperado de:
<http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa>

Educkavital (2013) *Cuál es el significado de empresa de servicios*. Recuperado de:
<http://edukavital.blogspot.com/2013/01/definicion-de-empresa-de-servicios.html>

Enciclopedia Virtual Eduteka (2012). *Aprender a preguntar*. Recuperado de:
<http://www.eduteka.org/modulos/1/161/1221/1>

Escuela Superior Politécnica del Litoral (2008) Facultad de Ingeniería en Electricidad y Computación. *Sistema de Control de Documentos*, (SCDOC). Guayaquil.
www.fiec.espol.edu.ec/workflow

Exelisis Marketing (2010). *Importancia de saber preguntar* . Recuperado de:
<http://www.exelisis.com/la-importancia-de-saber-preguntar/>

García, S. (2004). *Introducción a la Economía de la Empresa*. Quito, Ecuador: Editorial San Luis.

Kendall y Kendall, (2003) *Sistemas de información de las empresas* http://sistemas-de-de-informacion.blogspot.com/p/clasificacion-de-los-sistemas-de_06.html

Kendall y Kendall (1997) *Análisis y Diseño de Sistemas*. México: MéxicoPrinted

Kotler, Philip; Keller Kevin (2006) *Dirección de Marketing*. Prentice Hall. México.

Luna, G. (2006). *Estadística Descriptiva*. Loja, Ecuador: Ediloja

Luna, G. (2006). *Estadística Inferencial*. Loja, Ecuador: Ediloja

Oca, I. (2011). *Archivo de documentos. La organización moderna*. Recuperado de: <http://www.mundoarchivistico.com/?menu=articulos&id=288>

Peresson, L. (2007). *Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente*. Valladolid. España: Editlumex

Ramos, R, (2007) Tesis de Grado *Creación del Departamento de Recursos Humanos en la Empresa Pronariobamba*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Administración. Riobamba. Ecuador.

Ríos, N. (2007). *Manual de documentos administrativos*. Coruña. España. Recuperado de

<http://www.cs-docs.com/index.php/productos/admon-de-archivos>

Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Quero. (2012) *Planificación Estratégica*. Recuperado de: <http://escuelachoferesquero.blogspot.com/p/plan-estrategico.html>

Stephen, R. (2002). *Libro de Administración Teórica y Práctica*, Editorial PHH Prentice Hall, Edición

Torres, V. C. (2007). *Calidad total en la atención al cliente*. España: Edit. Ideas propias.

Tubella, C. (2005). *La economía de las TIC y la revolución digital*. En UOC. *Sociedad del conocimiento*.

Trigo, E. (2013). *Investigación Cualitativa y Cuantitativa*. Loja, Ecuador: Ediloja

Universidad de Alicante (2003). *Manual de Organización de Archivos de Oficina*. España

Recuperado de: http://www.ua.es/es/bibliotecas/archivo_generaln/index.html

Universidad de Rioja (2014) *Archivo de oficina*. Recuperado de:

http://www.unirioja.es/servicios/soa/archivo/archivo_oficina.shtml

ANEXOS

ESCUELA DE CAPACITACION DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN QUER



SECRETARIO GENERAL



DIRECTOR PEDAGOGICO



PERSONAL ADMINISTRATIVO

